

Analisis Efektivitas Sistem Pelayanan Jemput Bola di KSPPS BMT Sahabat Kita Semua

Icha Apriliza

¹Ekonomi Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, Bandung, Indonesia.

*Email: aprilizaicha@gmail.com

Abstrak

Penerapan sistem layanan jemput bola yang dilakukan oleh KSPPS BMT Sahabat Kita Semua terdapat beberapa kendala. Diantaranya yaitu jarak, belum menggunakan input data secara digital (komputerisasi), dan kurangnya sumber daya manusia. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas terhadap layanan jemput bola yang diterapkan oleh KSPPS BMT Sahabat Kita Semua. Untuk meninjau masalah tersebut maka teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori efektivitas, pelayanan dan teori operasionalisasi BMT secara umum. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Dengan dua sumber data yaitu sumber data primer yang terdiri dari Manajer dan Marketing BMT Sahabat serta nasabah yang dijemput bola. Sedangkan sumber data sekunder terdiri dari buku pendukung, laporan, jurnal, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan wawancara dengan 10 pertanyaan kepada manajer dan nasabah yang berisi mengenai efektivitas organisasi dalam sistem pelayanan jemput bola. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan jemput bola yang diterapkan oleh BMT Sahabat dinilai masih kurang efektif jika dilihat dari 3 indikator efektivitas organisasi yaitu kepuasan kerja, kualitas, dan inovasi. Sedangkan jika dinilai dari 2 indikator produktivitas dan efisiensi pelayanan jemput bola sudah efektif. Dalam pelaksanaan jemput bola masih terdapat beberapa tantangan yang dapat menghambat dalam proses pencapaian tujuan yang ditentukan.

Kata Kunci: Efektivitas; Pelayanan Jemput Bola; Baitul Maal Tamwil (BMT)

Pendahuluan

Salah satu jenis lembaga keuangan mikro yang berkembang pesat di Indonesia adalah Baitul Maal Tamwil (BMT), yaitu lembaga keuangan mikro yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Pertumbuhan BMT di Indonesia hingga kini sudah mencapai jumlah jaringan yang tersebar di seluruh Indonesia dan terlihat sebagai pendorong intermediasi usaha riil-mikro. Hal tersebut dibuktikan dengan jumlah BMT ataupun koperasi jasa keuangan syariah yang sudah tersebar hingga ke seluruh Indonesia. Sejalan dengan meningkatnya pertumbuhan jumlah BMT di Indonesia, BMT mengalami persaingan usaha yang terus menjadi ketat sehingga menuntut mereka untuk senantiasa berinovasi dalam memberikan produk baik funding ataupun lending dalam menghadapi persaingan usaha dengan perbankan. Maka dari itu,

hal ini menjadi tantangan tertentu untuk BMT supaya dapat mempertahankan nasabahnya dengan pelayanan yang maksimal, serta dapat memenuhi ekspektasi nasabah dengan berlandaskan prinsip syariah.

Baitul Maal Tamwil (BMT) atau disebut dengan “Koperasi Syariah”, ialah lembaga keuangan syariah yang berperan menerima, menyimpan dan mendistribusikan dana kepada anggotanya serta umumnya beroperasi dalam skala mikro sesuai dengan aturan syariah. BMT terdiri dari 2 sebutan, ialah “baitulmaal” serta “baitultamwil”. Baitulmaal ialah sebutan untuk organisasi atau lembaga yang berfungsi untuk mengurus keuangan, baik yang berkenaan dengan soal pemasukan atau pengelolaan dalam mengumpulkan serta menyalurkan dana non profit, semacam zakat, infak serta sedekah. Sedangkan Baitul tamwil ialah sebutan untuk rumah penyimpanan harta milik pribadi yang dikelola oleh suatu lembaga dalam bentuk dana komersial (Imaniyati, 2010).

Dengan demikian, keberadaan BMT bisa disebut mempunyai dua peran utama ialah sebagai media penyalur pendayagunaan harta ibadah semacam zakat, infak, sedekah serta wakaf, dan bisa pula berperan sebagai institusi yang bergerak dibidang investasi yang produktif sebagaimana bank syariah pada umumnya. Padaperan tersebut bisa dilihat bahwa BMT tidak hanya berperan sebagai lembaga keuangan, BMT pula berperan sebagai lembaga ekonomi. BMT juga berfungsi dalam meningkatkan perkembangan ekonomi serta meningkatkan pendapatan masyarakat yang pada gilirannya untuk membantu menanggulangi kesenjangan ekonomi serta membantu pemulihan krisis ekonomi Indonesia.

Hal tersebut sebagaimana tercantum dalam Q.S. Al-Baqarah ayat 282, Allah Subhanahu wa Ta'ala berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَيْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ آجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بِيَدِكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis...” (Q.S. Al-Baqarah: 282)

Dari ayat tersebut menjelaskan tentang memelihara dan mengamankan harta kekayaan itu perlu dicatat dan dibukukan sehingga dapat mengendalikn setiap terjadinya transaksi baik yang menyebabkan pertambahan maupun berkurangnya kekayaan serta timbulnya kewajiban, seperti yang terjadi m pada lembaga keuangan syariah, salah satunya yaitu Baitul mal Tamwil. Hal ini bertujuan agar harta yang dimiliki oleh manusia diperoleh dan digunakan sesuai dengan syariah sehingga harta yang dimiliki halal dan sesuai keinginan pemilik mutlak harta kekayaan

tersebut yaitu Allah SWT. Islam menganjurkan manusia untuk bekerja atau berniaga, dan menghindari kegiatan meminta-minta dalam mencari harta kekayaan. Manusia memerlukan harta kekayaan sebagai alat untuk memenuhi hajat hidupnya sehari-hari termasuk untuk memenuhi sebagian perintah Allah seperti infak, zakat dan berhaji, jihad dan sebagainya.

Baitul Maal Tamwil dengan fokus pendiriannya ialah supaya dapat membantu terhadap usaha mikro, kecil serta menengah (UMKM) dalam perihal kekurangan pendanaan. Dengan demikian BMT diharapkan agar senantiasa aktif membantu para pengusaha UMKM. Kepuasan nasabah juga dapat dipengaruhi oleh interaksi mereka dengan tenaga kerja yang memberikan jasa, jenis sarana pelayanan, serta karakteristik khas dari nasabah lain dan menerima jasa yang sama. Secara umum BMT mempunyai dana yang terbatas dalam menggunakan dana promosi, maka dari itu BMT menggunakan metode berinteraksi langsung dengan masyarakat, sehingga BMT tetap berinovasi serta dapat memudahkan nasabah untuk melakukan pembiayaan ataupun menitipkan dananya di BMT. Inovasi yang dicoba oleh BMT dalam hal membagikan kemudahan untuk nasabah dilakukan dengan cara “sistem jemput bola”

Jemput bola ialah pelayanan yang dicoba oleh BMT dalam menghimpun dana dari nasabah ataupun menyalurkannya langsung kepada nasabah, dimana petugas secara langsung menghadiri nasabah yang mau menabung ataupun membayar angsuran. Sistem jemput bola masih menjadi andalan utama dalam melayani nasabah. Sistem ini sangat memudahkan nasabah serta nasabah cenderung ingin mengadopsi terus bank syariah dengan terdapat kemudahan tersebut (Muhammad, 2002). Pada penerapannya layanan jemput bola ini merupakan strategi melalui pendekatan kepada nasabah, promosi, canvassing (mendatangi secara langsung nasabah), dan sarana iklan (Efendi, 2020).

Pelayanan secara umum merupakan bentuk pemberian jasa dari salah satu pihak pada pihak lainnya. Sistem pelayanan dalam penghimpunan dana serta penyaluran dana yang bisa diterapkan di suatu BMT dapat dicoba dengan berbagai metode. Namun sebagian besar BMT mempraktikkan dengan sistem layanan jemput bola. Seperti yang dilakukan oleh KSPPS BMT Sahabat Kita Semua di Tasikmalaya. Sistem penghimpunan dana serta penyaluran dana jemput bola merupakan sistem penghimpunan dana dengan metode karyawan secara proaktif mendatangi para anggota ataupun nasabah yang mau melakukan transaksi seperti penyetoran, penarikan, angsuran, ataupun pembiayaan. Dalam hal ini dapat mempermudah anggota dalam melaksanakan transaksi karena tidak harus datang ke kantor BMT secara langsung. Sistem pelayanan jemput bola pula dapat mempererat tali silaturahmi serta melindungi ikatan baik antara karyawan dengan anggota BMT.

Alasan KSPPS BMT Sahabat Kita Semua memilih melakukan pelayanan sistem jemput bola, dikarenakan sistem ini dianggap sebagai sistem yang mudah dan tidak terlalu banyak mengeluarkan biaya. Dengan adanya sistem layanan jemput bola yang diterapkan pada BMT Sahabat ini, diharapkan anggota semakin nyaman menggunakan jasa lembaga keuangan dalam memenuhi kebutuhannya. Sedangkan nasabah BMT Sahabat terdiri dari para pengusaha UMKM diantaranya pedagang sayur, pedagang buah, penjual daging, penjual perabot rumah tangga, penjual sandal, karyawan toko busana muslim, penjahit, dan penjual sembako.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan penulis bersama marketing, bahwa saat melakukan sistem jemput bola terdapat beberapa kendala. Diantaranya yaitu jarak, belum menggunakan input data secara digital (komputerisasi), dan kurangnya sumber daya manusia. Berhubung di KSPPS BMT Sahabat Kita Semua belum menerapkan sistem pelayanan komputerisasi secara online pada saat jemput bola, kasus yang sering terjadi yaitu adanya selisih data jumlah rekening yang dimiliki nasabah di buku tabungan dengan data yang dimiliki teller pada computer. Hal ini disebabkan karena kesalahan perhitungan jumlah atau kesalahan penulisan angka sehingga dapat merubah data yang ada menjadikannya tidak balance (sebanding). Hal tersebut menimbulkan kemungkinan adanya kerugian oleh salah satu pihak. Maka pihak BMT harus melakukan cross check kembali, setelah para marketing melakukan sistem layanan jemput bola. Hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi kesalahan yang sama dan untuk meminimalisir segala bentuk kerugian.

Cross check biasanya dilakukan oleh teller dan petugas layanan jemput bola (marketing) yaitu dengan menyamakan hasil dari perolehan kegiatan transaksi pada jemput bola dengan data yang diinput oleh teller pada computer. Tujuan adanya cross check agar dapat mengetahui kebenaran suatu data pada BMT. Karena jika terdapat selisih data atau segala bentuk kekeliruan data dapat diketahui sumber kesalahannya dan diperbaiki saat itu pula. Dan diharapkan jika BMT Sahabat menggunakan input data secara online (komputerisasi) saat jemput bola, maka pekerjaan akan berjalan dengan efektif dan selalu berinovasi dengan memanfaatkan teknologi.

Adapun jumlah nasabah yang dilayani dengan sistem jemput bola yang tergolong dekat dan jauh dari lokasi KSPPS BMT Sahabat Kita Semua dari tahun 2017-2019 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Klasifikasi Jumlah Nasabah yang di Jemput Bola

Tahun	Jumlah Nasabah yang Dekat	Jumlah Nasabah yang Jauh
	dengan lokasi KSPPS BMT Sahabat Kita Semua	dengan lokasi KSPPS BMT Sahabat Kita Semua
2021	150 orang	90 orang
2022	170 orang	100 orang
2023	209 orang	150 orang

Sumber Data: KSPPS BMT Sahabat Kita Semua

Berdasarkan data tersebut, nasabah yang dilayani dengan sistem jemput bola dan tergolong dekat yaitu dengan radius sekitar 0-5 km dari lokasi KSPPS BMT Sahabat Kita Semua dan termasuk nasabah yang satu wilayah dengan lokasi BMT, sehingga untuk melakukan jemput bola pun tidak menggunakan kendaraan. Sedangkan nasabah yang tergolong jauh yaitu dengan radius sekitar 5-10 km dari lokasi KSPPS BMT Sahabat Kita Semua. Sehingga untuk melakukan jemput bola pada nasabah yang tergolong jauh mesti menggunakan kendaraan, dapat memakan waktu yang lama, dan dapat pula mengeluarkan biaya operasional.

Dengan adanya perbedaan jarak tersebut, maka petugas BMT menerapkan fase matching (penyesuaian) dan agenda setting. Dimana fase matching ini maksudnya dengan menyesuaikan jarak yang dekat dan jauh dari lokasi BMT serta dapat mempengaruhi agenda setting. Yaitu dengan diberlakukan penyesuaian jadwal sistem jemput bola terhadap nasabah yang dekat dan jauh dari lokasi BMT. Bagi nasabah yang jauh dengan lokasi BMT, jemput bola dilakukan dua kali dalam seminggu dengan berbeda wilayah. Sedangkan bagi nasabah yang dekat dengan lokasi BMT, jemput bola dilakukan setiap hari. (Suhendar, 2020)

Selain itu keluhan yang dihadapi nasabah, yaitu merasa kurang nyaman terhadap pelayanan sistem jemput bola yang diterapkan oleh BMT Sahabat. Nasabah sering mengeluh bahwa dana yang mereka sisihkan untuk menabung di BMT, terpakai untuk membeli keperluan lain. Hal ini disebabkan karena marketing BMT Sahabat sering datang terlambat untuk melakukan sistem jemput bola ke lapangan. Alasannya dikarenakan banyak nasabah yang harus dijemput bola dengan berbeda wilayah dan dapat memakan waktu yang lebih lama. Sedangkan pada BMT Sahabat, Sumber Daya Manusia yang melakukan sistem layanan jemput bola hanya

ada dua orang. Hal tersebut dikarenakan minimnya sumber daya manusia yang dapat membantu dalam tugas pelayanan sistem jemput bola.

Sumber daya manusia adalah orang, pegawai, karyawan, buruh, yang bekerja untuk sesuatu organisasi, industri, lembaga pemerintah, lembaga pembelajaran, tentara, polisi serta sebagainya yang direkrut untuk melakukan kegiatan manajemen organisasi dalam menggapai tujuan organisasi (Zainal, Ramly, Mutis, & Arifah, 2015). Sumber daya manusia adalah kemampuan yang memiliki asset serta berperan sebagai modal (non material/non finansial) di dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan jadi kemampuan nyata (real) secara fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi ataupun industri. (Sulistiyani & Rosidah, 2018)

Manajemen sumber daya manusia harus dilihat sebagai ekspansi dari pemikiran tradisional tentang manajer yang efisien, sebab membutuhkan uraian tentang sikap manusia serta keahlian manajemennya. Dengan metode ini, tujuan organisasi hendak tercapai dengan benar. Dalam pengelolaan sumber energi manusia, karyawan ialah aset utama industri, sehingga wajib dilindungi dengan baik.

Dengan adanya permasalahan minimnya jumlah SDM pada BMT Sahabat ini maka akan memperlambat pekerjaan dan kegiatan akan sedikit terhambat. Seperti dalam melakukan sistem layanan jemput bola, dengan hal ini pekerjaan yang mereka lakukan akan terganggu dan terselesainya pekerjaan juga tidak tepat waktu. Akibatnya sebagian nasabah sering mengeluh dan merasa kurang nyaman dalam pelayanan sistem jemput bola yang diterapkan pada KSPPS BMT Sahabat Kita Semua. Melihat permasalahan tersebut, menurut penulis penerapan sistem jemput bola yang diterapkan di BMT Sahabat masih kurang efektif.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian dalam bentuk proposal penelitian yang berjudul “Analisis Efektivitas Sistem Pelayanan Jemput Bola di KSPPS BMT Sahabat Kita Semua”.

Metode Penelitian

Metodelogi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif. Dengan menggunakan metode penelitian lapangan (field research). Penelitian ini di lakukan di di KSPPS BMT Sahabat Kita Semua Tasikmalaya dengan mewawancarai langsung narasumbernya sehingga mendapatkan data informasi secara akurat. Pendekatan penelitian adalah yuridis empiris, yakni dengan meneliti data-data pustaka yang dijadikan sumber referensi dan menelaah masalah yang di teliti, serta pendekatan syariah yakni meneliti dalil-dalil Al-qur'an serta hadist dan argumen para ulama dengan rujukan dari sumber hukum Islam berkenaan

permasalahan yang akan diteliti (Utami, 2021). Teknik pengumpulan data yakni dengan observasi, wawancara serta dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

Adapun analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas organisasi dalam sistem pelayanan jemput bola pada nasabah di KSPPS BMT Sahabat Kita Semua dilakukan dengan beberapa indikator, yaitu sebagai berikut:

1. Kepuasan Kerja

Analisis kepuasan kerja digunakan untuk mengetahui pihak BMT Sahabat dalam melakukan pelayanan jemput bola pada nasabah. Sejauh ini yang dilakukan oleh BMT Sahabat dalam melaksanakan jemput bola dengan menggunakan model basis to basis. Yaitu marketing dan nasabah menentukan tempat dan waktu setelah itu marketing melakukan jemput bola dengan menyebar pada satu kelompok.

Berdasarkan hasil wawancara bersama manajer, bahwa marketing dalam melakukan jemput bola dinilai masih belum optimal. Dikarenakan beberapa marketing masih merangkap tugas yang lain. Hal ini dinilai bahwa dalam mencapai tujuan jemput bola akan sedikit terhambat. Dapat dibuktikan dengan hasil wawancara pada nasabah yang melakukan simpanan dana. Bahwa beberapa nasabah berasumsi ada petugas diantaranya sering datang terlambat dan jadwal jemput bola pun belum terstruktur. Sedangkan beberapa nasabah yang jauh dari lokasi BMT mengharapkan jemput bola itu seharusnya dilakukan setiap hari.

Sehingga nasabah dalam menabung dapat berjalan lancar setiap harinya dan pihak BMT pun dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Menurut Sunarta dalam penelitiannya bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh lingkungan eksternal dan internal individu. Upaya saling memahami menjadi penting yaitu bagaimana organisasi memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pegawainya, serta bagaimana pegawai memahami tujuan bersama antara dirinya dengan organisasi. Komunikasi menjadi penting sebagai sarana untuk meningkatkan pemahaman antara pegawai dan organisasi.

Sedangkan penelitian menurut Makaluas, kepuasan kerja dapat menunjukkan bahwa ketika karyawan merasa sangat puas dengan pekerjaannya, gaji, dan rekan kerja. Maka mereka akan melakukan kinerja dengan optimal. Ketika semua aspek kepuasan kerja yang berkaitan dengan karyawan dapat terpenuhi oleh perusahaan, maka karyawan akan melakukan optimalisasi kerja untuk perusahaan dengan baik (Makaluas, 2017).

2. Produktifitas

Analisis produktifitas dalam pengukuran ini bahwa pihak BMT Sahabat dalam melakukan jemput bola sudah sesuai dengan salah satu tujuan BMT. Karena sebagian besar dengan adanya jemput bola, kegiatan operasional BMT Sahabat akan semakin produktif. Dibuktikan dengan hasil wawancara pada manajer bahwa tujuan jemput bola yaitu salah satunya supaya BMT Sahabat semakin berkembang dan maju secara dinamis.

Jika dikaitkan dengan data nasabah yang dijemput bola yang terdapat pada bagian Latar Belakang Masalah di Bab I, bahwa setiap tahunnya nasabah yang dijemput bola semakin bertambah. Sehingga sebagian masyarakat menjadikan BMT sebagai wadah untuk mengelola keuangan dan membantu nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi melalui jemput bola. Itu artinya dengan adanya kegiatan transaksi melalui pelayanan jemput bola, produktifitas terhadap BMT Sahabat akan semakin meningkat.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Okta dan Andre bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kepuasan kerja yang terjadi, maka semakin tinggi pula produktivitas kerja. (Harrisma & Witjaksono, 2013) Sedangkan dari penelitian yang dilakukan Mardjan bahwa disiplin kerja dan semangat kerja berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja. Dikarenakan pada dasarnya Produktivitas Kerja karyawan pada sebuah perusahaan akan berubah apabila terjadi perubahan juga pada disiplin kerja dan semangat karyawan dalam perusahaan (Dunggio, 2013).

Melalui indikator ini, tanggapan penulis terhadap produktifitas BMT Sahabat dinilai sudah bagus. Karena harapan BMT sudah sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Terbukti dari hasil wawancara bersama manajer yang menyebutkan bahwa dengan adanya pelayanan jemput bola kegiatan operasional BMT menjadi semakin meningkat. Maka dari indikator produktifitas, sistem pelayanan jemput bola yang diterapkan oleh BMT Sahabat dinilai sudah efektif.

3. Kualitas

Analisis kualitas terhadap jemput bola yang diterapkan oleh BMT Sahabat yaitu dengan menilai sistem pelaksanaan layanan jemput bola itu sendiri. Sistem pelayanan jemput bola yang diterapkan oleh BMT Sahabat secara umum dapat memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi khususnya bagi nasabah yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi. Salah satu contohnya yaitu nasabah yang memiliki usaha/bisnis untuk melakukan penyimpanan dan

penyetoran dana dapat dilakukan melalui sistem jemput bola, sehingga tidak perlu datang langsung ke kantor BMT tanpa mengganggu aktivitas nasabah.

Jika dinilai dari kualitas pelayanan jemput bola yang diterapkan oleh BMT Sahabat masih belum optimal. Karena berdasarkan hasil wawancara dengan manajer, bahwa layanan jemput bola masih terdapat tantangan. Yaitu marketing jemput bola dalam segi pemanfaatan waktu dinilai masih belum teratur. Sehingga untuk melakukan jemput bola pun akan sedikit terganggu karena marketing masih merangkap tugas yang lain.

Selain itu, sarana dan prasarana untuk melakukan jemput bola masih menggunakan sistem manual. Melihat hasil wawancara dengan nasabah pun bahwa dalam melakukan kegiatan transaksi pernah terjadi selisih data dalam jumlah saldopada buku tabungan. Kasus ini memang relatif, namun dalam pelaksanaan jemput bola, pengelola BMT harus benar-benar menerapkan prinsip kepercayaan terhadap nasabah. Salah satu solusinya yaitu pihak BMT harus rutin melakukan *cross check* data untuk mengurangi kesalahan yang sama.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Denis Gregorius dkk bahwa Pelatihan, disiplin kerja, dan kualitas kerja secara simultan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan (Lagalel, Mekel, & Sepang, 2014). Sedangkan menurut penelitian Fadila bahwa kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ketepatan waktu suatu pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sumber daya manusia maka ketepatan waktu suatu pekerjaan akan semakin baik pula (Ariesta, 2013).

Melalui indikator kualitas, bahwa tanggapan penulis mengenai pelayanan jemput bola yang diterapkan oleh BMT Sahabat masih terdapat beberapa kekurangan. Karena dalam indikator ini, tujuan dari adanya jemput bola masih belum tercapai sesuai dengan yang telah ditentukan. Kenyataannya pada saat melakukan pelayanan jemput bola, petugas masih merangkap tugas yang lain dan dalam pemanfaatan waktu pun belum optimal. Sehingga akan mengakibatkan pada pembagian tugas yang masih belum terstruktur dan jadwal pelayanan jemput bola yang masih belum teratur. Diharapkan dengan adanya tantangan tersebut, BMT Sahabat dapat meningkatkan kualitas pelayanan jemput bola. Maka dari indikator kualitas, pelayanan jemput bola dinilai masih belum efektif. Diharapkan BMT Sahabat dapat membangun budaya peningkatan kualitas, dengan memberikan kesadaran kepada sumber daya manusia organisasi akan pentingnya kualitas pelayanan.

4. Efisiensi

Analisis efisiensi terhadap jemput bola yang diterapkan oleh BMT Sahabat yaitu layanan jemput bola sudah dirasa cukup efektif. Karena berdasarkan hasil wawancara bersama manajer,

bahwa kegiatan jemput bola tidak memerlukan biaya cukup besar. Hanya dengan petugas datang langsung ke tempat nasabah bekerja atau beraktivitas.

Pada saat jemput bola para petugas melaksanakan tugasnya sudah tepat sasaran sesuai dengan apa yang diharapkan oleh manajer. Dibuktikan bahwa petugas telah mampu menjalankan tugasnya dengan baik dan benar karena dapat memudahkan dan membantu nasabah dalam proses transaksi. Meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kekurangan, namun hal ini tidak mempengaruhi kegiatan jemput bola menjadi terganggu. Pelayanan jemput bola yang diterapkan oleh BMT Sahabat sudah dirasa cukup baik, karena prosesnya tidak memakan waktu yang lama, membuang tenaga yang cukup besar, dan tidak mengeluarkan biaya yang cukup besar.

Begitupun asumsi dari beberapa nasabah yang telah diwawancara, bahwa proses jemput bola memang mudah dan *simple*, karena nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi untuk datang ke kantor BMT. Tetapi berbeda halnya untuk nasabah yang lokasinya jauh dari kantor, bagi pihak BMT memang membutuhkan waktu yang lama, dan biaya yang lebih besar. Dan telah terbukti dari hasil wawancara bersama nasabah yang lokasinya jauh dari kantor, bahwa beberapa nasabah diantaranya sering mengeluh terhadap petugas yang memang datang melayani jemput bola hanya dilakukan sekali dalam seminggu. Sedangkan harapan nasabah tersebut pelayanan jemput bola dilakukan setiap harinya.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ritno dkk, bahwa efisiensi merupakan suatu pengukuran perbandingan antara realisasi pengeluaran rutin dan realisasi pendapatan dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Semakin kecil rasio efisien, maka semakin baik, begitu pula sebaliknya (Rondonuwul, Tinangon, & Budiarmo, 2012). Sedangkan menurut penelitian Rosmaniar bahwa efisiensi merupakan hasil terbaik dari perbandingan antara hasil yang dicapai oleh suatu kerja dengan usaha yang dikeluarkan untuk suatu pekerjaan mencapai hasil tersebut. Pendapat ini menyatakan bahwa semakin tinggi hasil perbandingan antara output dan inputnya berarti tingkat efisiensi semakin tinggi (P, 2012).

Melalui indikator efisiensi, tanggapan penulis terhadap pelayanan jemput bola yang diterapkan oleh BMT Sahabat sudah cukup baik. Karena sasaran dari adanya jemput bola sudah tercapai. Yaitu dengan dapat membantu nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi melalui sistem yang mudah dan tidak perlu mengeluarkan biaya dan tenaga yang cukup besar serta tidak membuang waktu yang lama karena prosesnya yang mudah.

Petugas jemput bola pun dalam melakukan pelayanannya sudah tepat dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh BMT Sahabat. Dapat dilihat dari hasil wawancara bersama nasabah, bahwa sistem pelayanan jemput bola ini sangat bermanfaat bagi nasabah yang dapat membantu

proses transaksi menjadi mudah. Artinya pelayanan jemput bola yang diterapkan oleh BMT Sahabat sudah efektif dari segi efisiensi. Karena pelaksanaan sistem jemput bola mampu mencapaiketepatan dan memberikan dampak yang baik bagi nasabah.

5. Inovasi

Analisis inovasi terhadap jemput bola yang diterapkan oleh BMT Sahabat yaitulayanan jemput bola sudah dinilai belum efektif. Karena berdasarkan hasil observasi dan wawancara bersama manajer dan marketing BMT Sahabat, bahwa pelayanan jemput bola pada nasabah memang sudah cukup baik tetapi sarana dan prasarana masih belum memanfaatkan teknologi secara *online*. BMT Sahabat masih menggunakan alat manual dalam melakukan input data transaksi pada saat jemput bola.

Sedangkan teknologi merupakan salah satu mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran jadi (*input to output*). Adanya kemajuan informasi dan teknologi akan dapat memperkenalkan cara-cara yang lebih produktif dengan menggunakan sarana-sarana baru yang akan mempengaruhi efektivitas organisasi. Artinya pemanfaatan kedua unsur tersebut secara baik yaitu struktur dan teknologi akan sangat berpengaruh terhadap efektivitas organisasi. Salah satu contohnya yaitu dengan menciptakan inovasi baru terhadap pelayanan jemput bola, yang nantinya akan mempercepat kegiatan transaksi dan tentunya lebih memudahkan pihak BMT dalam melakukan input data nasabah pada *computer*.

Dengan adanya pemanfaatan alat berbasis digital, kegiatan jemput bola akan menjadi lebih cepat. Karena seluruh kegiatan transaksi akan diinput dengan proses yang berbasis *online*. Sehingga pihak BMT tidak perlu melakukan *cross check* yang dapat memakan waktu lebih lama, transaksi yang lebih mudah dan cepat, mengurangi segala bentuk kekeliruan data, dan tentunya dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap BMT. Karena dari beberapa nasabah yang dijemput bola, bahwa mereka berharap pada BMT Sahabat untuk segera mungkin dapat menggunakan alat digital dalam input data transaksi. Supaya dapat menyesuaikan dengan kemajuan teknologi dan sistemnya lebih mudah dan cepat.

Mengenai indikator inovasi, tanggapan penulis bahwa pelayanan jemput bola yang diterapkan oleh BMT Sahabat dinilai masih belum optimal. Karena belum tersedianya alat digital saat melakukan kegiatan transaksi pada jemput bola yang dapat menjadikan BMT Sahabat lebih berinovasi. Menurut manajer BMT, input data berbasis *online* masih menjadi PR besar dan akan diusahakan segera mungkin sekitar 2-3 tahun mendatang.

Artinya bahwa BMT Sahabat dalam segi pemanfaatan teknologi digital masih belum optimal. Karena memang proses ini membutuhkan waktu dan biaya yang cukup besar. Sedangkan berkaitan dengan perkembangan era modern dan digitalisasi, seharusnya BMT Sahabat harus mampu menyesuaikan. Dapat dilihat dari hasil wawancara bersama manajer, bahwa dengan adanya jemput bola salah satu tujuannya yaitu menjadikan BMT Sahabat maju dan berkembang secara dinamis. Sehingga BMT Sahabat dapat dikenal lebih luas lagi oleh masyarakat Tasikmalaya pada umumnya.

Menurut penelitian yang diuraikan oleh Robi bahwa untuk meningkatkan pelayanan, masyarakat diupayakan terlibat dalam penyusunan kebijakan, penyusunan standar pelayanan, pelaksanaan survei kepuasan pelayanan publik, serta penyampaian keluhan, pengaduan dan apresiasi. Keterlibatan dan partisipasi masyarakat ini akan mendukung penyempurnaan standar pelayanan yang telah ditetapkan. (Kurniawan, 2016) Sedangkan menurut penelitian Dayang menjelaskan bahwa akses informasi melalui jejaring sosial masyarakat dapat memperoleh berbagai informasi secara mandiri, serta menjadi media bagi masyarakat atau pengguna layanan agar memperlancar proses pelayanan kepada masyarakat (Jamrut, 2015).

Maka dari indikator inovasi, pelayanan jemput bola yang diterapkan oleh BMT Sahabat masih kurang efektif, dikarenakan BMT Sahabat masih belum berinovasi dengan menyesuaikan terhadap perkembangan teknologi modern. Dengan memanfaatkan teknologi dengan baik, akan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kemajuan BMT dan nasabah dalam mengembangkan suatu visi organisasi. Jika semakin baik sistem pelayanannya, maka akan semakin baik pula perkembangan organisasi tersebut. Serta pemanfaatan teknologi yang dimaksud nantinya akan dapat berguna untuk jangka pendek dan jangka panjang.

Berdasarkan dari uraian penelitian diatas, dengan adanya pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh BMT Sahabat secara umum dapat memudahkan nasabah dalam melakukan segala bentuk transaksi. Hal ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Safitri Nur Annisa yang berjudul Persepsi Nasabah Terhadap Sistem Jemput Bola pada BMT Anda Salatiga (Annisa, 2013) yang berkaitan dengan manfaat dari adanya sistem pelayanan jemput bola.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan jemput bola yang diterapkan oleh BMT Sahabat masih kurang efektif. Jika dinilai dari tiga indikator efektivitas organisasi yaitu kepuasan kerja, kualitas, dan inovasi. Sedangkan jika dinilai dari dua indikator produktivitas dan efisiensi pelayanan jemput bola sudah efektif.

Daftar Pustaka

- Annisa, S. N. (2013). Persepsi Nasabah Terhadap Sistem Jemput Bola pada BMT Anda Salatiga. *Tugas Akhir*, 125.
- Ariesta, F. (2013). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengendalian Intern Akuntansi Terhadap Nilai Informasi Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Pasaman Barat). *Jurnal Akuntansi*, 102-120.
- Dunggio, M. (2013). Semnagat Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*, 80-90.
- Efendi, A. (2020, Oktober Senin). KSPPS BMT Sahabat Kita Semua. (I. Apriliza, Pewawancara) Tasikmalaya.
- Harrisma, O. W., & Witjaksono, D. A. (2013). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Kepuasan Kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 72-83.
- Imaniyati, N. S. (2010). *Aspek-Aspek Hukum BMT (Baitul Maal Wat Tamwil)*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Jamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintah*, 123.
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Jurnal Hukum*, 115.
- Lagalel, D. G., Mekel, P. A., & Sepang, J. L. (2014). Pelatihan, Disiplin Kerja dan Kualitas Kerja Terhadap Prestasi Kerja PT PLN. *Jurnal Emba*, 123-150.
- Makaluas. (2017). Pengaruh Kepuasan kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT BPR Prisma Dana Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50-62.
- Muhammad. (2002). *Pengnter Akuntansi Syariah*. Jakarta: Salemba Empat.
- P, R. (2012). Analisis Efektivitas dan Efisiensi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 88.
- Rondonuwul, R. H., Tinangon, J. J., & Budiarmo, N. (2012). Analisis Efisiensi dan Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Minahasa. *Jurnal Emba*, 76.
- Suhendar, A. (2020, Oktober Senin). KSPPS BMT Sahabat Kita Semua. (I. Apriliza, Pewawancara)
- Sulistiyani, A. T., & Rosidah. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Zainal, V. R., Ramly, M., Mutis, T., & Arifah, W. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Press.