

ABSTRAK

Anugrah Anggraini. NIM: 212082. Evaluasi Pelayanan Sistem Jemput bola Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota pada BMT Amanah Kudus.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola, mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola dalam meningkatkan loyalitas anggota pada BMT Amanah Kudus. Jenis penelitian adalah penelitian lapangan (*field research*), dengan pendekatan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik evaluasi data meliputi data reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan pelayanan sistem jemput bola yaitu keaktifan pihak marketing BMT dalam melayani anggota dengan cara aktif menjemput anggota. Untuk anggota tidak perlu datang ke kantor tidak masalah, namun bisa dilayani pihak BMT dengan cara langsung mendatangi ke tempat anggota tersebut. Pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola pada BMT Amanah Kudus tidak semua transaksi bisa dilakukan di lapangan, hanya yang sifatnya simpanan dan angsuran saja, tetapi untuk transaksi pengajuan pembiayaan, akad pembiayaan, dan pencairan pembiayaan itu tidak bisa dilakukan di lapangan karena semua harus dilakukan di kantor. Faktor pendukung pelaksanaan sistem jemput bola meliputi faktor internal, semangat kerja khususnya karyawan bagian marketing. Karena dengan semangat kerja yang tinggi, maka karyawan akan dengan rajin dan senang hati dalam melakukan pekerjaannya. Selain itu faktor pendukung yang berasal dari dalam diri karyawan yaitu adanya keyakinan dari dalam diri bahwa pelaksanaan jemput bola sebagai bentuk silaturahmi dengan anggota di lapangan. Untuk faktor eksternal yaitu adanya inventaris berupa kendaraan bermotor dari manajemen. Faktor pendukung selanjutnya yaitu pemberian kompensasi berupa gaji yang sesuai dari pihak manajemen BMT Amanah Kudus kepada karyawan bagian marketing. Faktor penghambat pelaksanaan sistem jemput bola yang ada di BMT Amanah Kudus ini meliputi faktor internal dan faktor eksternal. Untuk faktor internal yaitu berkurangnya semangat kerja karyawan karena cuaca yang kurang mendukung. Untuk mengantisipasi menggunakan jas hujan, dan menyediakan dispenser air panas, jika marketing ingin membuat minuman yang hangat setelah melaksanakan tugasnya, untuk menghangatkan tubuh. Faktor eksternal yaitu faktor penghambat yang berasal dari luar pribadi yaitu tidak adanya pemetaan dari pihak BMT Amanah Kudus. Jangkauan marketing yang melebihi satu pasar sasaran sehingga marketing belum mampu mengcover seluruh pasar.

Kata Kunci : Sistem Jemput bola, Loyalitas Anggota.