

**ANALISIS SISTEM JEMPUT BOLA PADA LAYANAN PRODUK  
TABUNGAN UMMAH iB DI BPR SYARIAH AMANAH UMMAH**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah



**Disusun Oleh :**  
**Widya Darmayanti**  
**41182933170012**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM “45” BEKASI**

**2021/2022**

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**ANALISIS SISTEM JEMPUT BOLA PADA LAYANAN PRODUK  
TABUNGAN UMMAH iB DI BPR SYARIAH AMANAH UMMAH  
SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah

**Disusun Oleh :**

**Widya Darmayanti**

**41182933170012**

Dibawah Bimbingan :



**Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Si.**

**NIDN. 0418128801**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM “45” BEKASI**

**2021/2022**

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi yang berjudul “**Analisis Sistem Jemput Bola Pada Layanan Produk Tabungan Ummah iB Di BPR Syariah Amanah Ummah**” telah diujikan dalam sidang munaqasyah Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi pada tanggal 16 September 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi.

Bekasi, 16 September 2022

### Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,

  
Dr. Yoyo Hambali, M.A.  
NIDN. 0418047601

Sekretaris Merangkap Anggota,

  
Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Si.  
NIDN. 0418128801

Anggota,

  
Purnama Putra, S.Akt., M.Si.  
NIDN. 0405108102

  
Isfandayani, M.Si.  
NIDN. 0419107401

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Widya Darmayanti

NPM : 41182933170012

Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul, ***“Analisis Sistem Jemput Bola Pada Layanan Produk Tabungan Ummah iB Di BPR Syariah Amanah Ummah”*** merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya, bukan hasil duplikasi dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk sumbernya dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Bekasi, 16 September 2022

A handwritten signature in black ink is written over a portion of a 10,000 Indonesian Rupiah banknote. The banknote is orange and white, with the number '10000' clearly visible. The signature is written in a cursive, flowing style.

Widya Darmayanti

## ABSTRAK

Widya Darmayanti. 41182933170012. **Analisis Sistem Jemput Bola Pada Layanan Produk Tabungan Ummah iB Di BPR Syariah Amanah Ummah.** Skripsi, Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam “45” Bekasi. Pembimbing : Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Si.

Perbankan syariah di Indonesia dimaksudkan antara lain untuk menyediakan alternatif pelayanan kepada masyarakat baik dalam bentuk penyimpanan dana atau penyaluran dana yang dilakukan berdasarkan ketentuan prinsip syariah. Dasar perbankan syariah mengacu kepada ajaran agama islam yang bersumber pada al-quran, al-hadist atau as-sunnah dan ijtihad. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem jemput bola pada layanan produk Tabungan Ummah di BPRS Amanah Ummah Cabang Cileungsi.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Objek dalam penelitian ini adalah BPR Syariah Amanah Ummah sedangkan subjeknya adalah 4 nasabah jemput bola pada layanan produk Tabungan Ummah dan 1(satu) informan dari pihak petugas funding atau jemput bola BPRS Amanah Ummah. Metode pengumpulan datanya dengan cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknis Analisis data dalam penelitian yaitu Reduksi Data, Display Data, dan Penarik Kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) sistem jemput bola yang dilakukan BPRS Amanah Ummah cabang Cileungsi sudah cukup puas bagi para nasabah yang menggunakan pada produk Tabungan Ummah. Namun, masih terdapat faktor yang membuat nasabah hanya merasa cukup puas yaitu pada kendala waktu. (2) Analisis sistem jemput bola pada layanan produk Tabungan Ummah di BPRS Amanah Ummah cabang Cileungsi, yaitu *Responsivness* (Daya Tanggap), *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).

**Kata Kunci : BPR Syariah Amanah Ummah, Sistem Jemput Bola, Layanan, Produk Tabungan Ummah**

## **ABSTRACT**

*Widya Darmayanti. 41182933170012. Analysis of the Pick-up System for the iB Ummah Savings Product Service at the Amanah Ummah BPR Syariah. Thesis, Faculty of Islamic Religion Islamic Banking Study Program "45" Bekasi Islamic University. Supervisor : Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Sc.*

*Islamic banking in Indonesia is intended, among other things, to provide alternative services to the public, either in the form of depositing funds or distributing funds based on the provisions of sharia principles. The basis of Islamic banking refers to the teachings of the Islamic religion which are sourced from the Qur'an, al-Hadith or as-Sunnah and ijtihad. This study aims to determine the ball pick-up system in the Ummah Savings product service at BPRS Amanah Ummah Cileungsi Branch.*

*This research is a qualitative research. The object of this research is BPR Syariah Amanah Ummah while the subjects are 4 customers who pick up the ball on the Ummah Savings product service and 1 (one) informant from the funding officer or pick up the ball of BPRS Amanah Ummah. Methods of data collection by means of observation, interviews, and documentation. Technical analysis of the data in the study, namely Data Reduction, Data Display, and Conclusion Drawing.*

*The results of this study indicate that (1) the ball pick-up system carried out by BPRS Amanah Ummah Cileungsi branch is quite satisfied for customers who use the Ummah Savings product. However, there are still factors that make customers feel quite satisfied, namely the time constraint. (2) Analysis of the pick-up system on the Ummah Savings product service at BPRS Amanah Ummah Cileungsi branch, namely Responsivness (Responsiveness), Reliability (Reliability), Assurance (Guarantee), Empathy (Empathy).*

**Keywords : BPR Syariah Amanah Ummah, Ball Pick-up System, Services, Ummah Savings Products**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabararakatuh*

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan nikmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E), pada Program Studi Perbankan Syariah di Fakultas Agama Islam (FAI) Universitas Islam “45” Bekasi . Shalawat serta salam senantiasa terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menyampaikan risalah untuk menyelamatkan kehidupan manusia baik di dunia maupun di akhirat kelak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin selesai tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Hermanto, Drs., M.M., M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam “45” Bekasi.
2. Bapak Dr. Yoyo Hambali, M.A, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Si, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, sekaligus Pembimbing yang dengan tulus meluangkan

waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.

4. Bapak Purnama Putra, S.Akt. M.Si, selaku Pembimbing Akademik (PA);
5. Ibu Isfandayani, M.Si., dan Bapak Rizal Fahlevi, Lc., M.Si., selaku Dosen Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam “45” Bekasi yang senantiasa memberikan pembelajaran dan motivasi selama perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi yang telah membimbing serta mendidik dan mengarahkan ilmu-ilmu pengetahuan yang insyaallah bermanfaat bagi penulis dan senantiasa bisa diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.
7. Seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan petunjuk, arahan serta bimbingannya kepada penulis.
8. Seluruh Pegawai BPR Syariah Amanah Ummah Cabang Cileungsi yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian dan yang telah membantu penulis memperoleh data dan informasi yang penulis butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Kedua Orang Tuaku yang sangat saya sayangi dan cintai, Bapak Sutandi dan Ibu Oliyah yang selalu memberikan doa, perlindungan, dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga. Seluruh keluargaku yang telah memberikan doa dan semangat untuk mengerjakan skripsi.
10. Kakakku tersayang Arif Sunandar dan Sudirno, serta Adikku tercinta Deni Irawan dan Aditya Rahman yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa bagi penulis.
11. Keluarga Besar yang selalu mendukung baik secara moril dan materil dalam menyelesaikan studi penulis.
12. Teman-Teman sekaligus sahabatku Maszuharni Mardia, Sri Jona, Nisa Aulia Fitriyani, Siti Fatimah Rofi, Farika Rismayanti, Anisa Mayang Dianti, Farah Umaina dan yang lainnya yang telah menemani, mendukung dan membantu penulis dalam berbagai hal.
13. Teman-Teman Perbankan Syariah angkatan 2017 yang telah sama-sama berjuang.
14. Seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas do'a dan dukungannya, semoga Allah membalas kebaikannya.

Akhir kata, penulis menyadari, dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak yang sangat penulis harapkan. Semoga tulisan ini bisa bermanfaat bagi kita semua.

*Wa'alaikumussalamssalam Warahmatullahi Wabararakatuh*

Bekasi, 16 September 2022

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Widya Darmayanti', with a stylized flourish at the end.

Widya Darmayanti

## DAFTAR ISI

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING ..... | ii  |
| LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....     | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....   | iv  |
| ABSTRAK .....                      | v   |
| <i>ABSTRACT</i> .....              | vi  |
| KATA PENGANTAR.....                | vii |
| DAFTAR ISI.....                    | xi  |
| DAFTAR TABEL .....                 | xiv |
| DAFTAR GAMBAR.....                 | xv  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....              | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN.....             | 1   |
| 1.1 Latar Belakang .....           | 1   |
| 1.2 Batasan Masalah .....          | 12  |
| 1.3 Rumusan Masalah .....          | 12  |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....         | 13  |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....        | 13  |
| 1.6 Sistematika Penulisan.....     | 14  |

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>            | <b>16</b> |
| 2.1 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).....  | 16        |
| 2.2 Layanan ( <i>Service</i> ) .....            | 20        |
| 2.2.1 Definisi Layanan ( <i>Service</i> ) ..... | 20        |
| 2.2.2 Kualitas Layanan .....                    | 25        |
| 2.2.3 Standar Pelayanan .....                   | 29        |
| 2.2.4 Teori Pelayanan .....                     | 31        |
| 2.3 Produk Bank Syariah.....                    | 32        |
| 2.3.1 Produk Penghimpunan Dana .....            | 32        |
| 2.4 Sistem Jemput Bola .....                    | 35        |
| 2.4.1 Pengertian Sistem Jemput Bola .....       | 35        |
| 2.4.2 Proses Layanan sistem Jemput Bola.....    | 40        |
| 2.5 <i>Review</i> Studi Terdahulu .....         | 41        |
| 2.6 Kerangka Pemikiran .....                    | 44        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>      | <b>47</b> |
| 3.1 Objek Penelitian .....                      | 47        |
| 3.2 Jenis Penelitian .....                      | 47        |
| 3.3 Sumber Data .....                           | 49        |

|                                                                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.3.1 Data Primer .....                                                                                                    | 49        |
| 3.3.2 Data Sekunder.....                                                                                                   | 49        |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data .....                                                                                          | 50        |
| 3.5 Teknis Analisis Data .....                                                                                             | 50        |
| <b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                                            | <b>53</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....                                                                                   | 53        |
| 4.1.1 BPR Syariah Amanah Ummah .....                                                                                       | 56        |
| 4.1.2 Tabungan Ummah.....                                                                                                  | 57        |
| 4.2 Hasil Penelitian .....                                                                                                 | 61        |
| 4.2.1 Reduksi Data.....                                                                                                    | 61        |
| 4.3 Analisis Hasil Penelitian .....                                                                                        | 72        |
| 4.3.1 Sistem Jemput Bola Pada Layanan Produk Tabungan Ummah di BPRS<br>Amanah Ummah cabang Cileungsi .....                 | 72        |
| 4.3.2 Analisis Sistem Jemput Bola Pada Layanan Produk Tabungan Ummah di<br>BPR Syariah Amanah Ummah cabang Cileungsi ..... | 74        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                                                                                                  | <b>79</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                                                                        | 79        |
| 5.2 Saran.....                                                                                                             | 80        |

## DAFTAR TABEL

|           |                                                    |    |
|-----------|----------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 | Data Perkembangan BPRS di Indonesia 2016-2020..... | 6  |
| Tabel 2.1 | <i>Review Studi Terdahulu</i> .....                | 42 |
| Tabel 4.1 | Hasil Wawancara dengan Ibu Iyus Rusmini .....      | 62 |
| Tabel 4.1 | Hasil Wawancara dengan Bapak Samsudin .....        | 64 |
| Tabel 4.1 | Hasil Wawancara dengan Bapak Arifin .....          | 66 |
| Tabel 4.1 | Hasil Wawancara dengan Ibu Nurhati .....           | 68 |
| Tabel 4.1 | Hasil Wawancara dengan Petugas Jemput Bola.....    | 70 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|            |                         |    |
|------------|-------------------------|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Pemikiran..... | 45 |
|------------|-------------------------|----|

## DAFTAR LAMPIRAN

|             |                                                             |
|-------------|-------------------------------------------------------------|
| Lampiran 1  | Daftar Pertanyaan Wawancara dengan <i>Funding Officer</i>   |
| Lampiran 2  | Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Nasabah Ibu Iyus Rusmini |
| Lampiran 3  | Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Nasabah Bapak Samsudin   |
| Lampiran 4  | Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Nasabah Bapak Arifin     |
| Lampiran 5  | Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Nasabah Ibu Nurhayati    |
| Lampiran 6  | Dokumentasi dengan Pegawai BPR Syariah Amanah Ummah         |
| Lampiran 7  | Dokumentasi dengan Nasabah BPR Syariah Amanah Ummah         |
| Lampiran 8  | Surat Keterangan Penelitian                                 |
| Lampiran 9  | Surat Izin Penelitian                                       |
| Lampiran 10 | Surat Keputusan Pemulisan Skripsi                           |
| Lampiran 11 | Frekuensi Bimbingan                                         |
| Lampiran 12 | Catatan Perbaikan Skripsi                                   |
| Lampiran 13 | Daftar Riwayat Hidup                                        |
| Lampiran 14 | Brosur Produk-produk di BPR Syariah Amanah Ummah            |

