

## Pelaksanaan pelayanan jemput bola pada PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar

Lufiana Widyaningrum\*, Tri Murwaningsih, Subroto Rapih

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: [lufianawidyaningrum@student.uns.ac.id](mailto:lufianawidyaningrum@student.uns.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola, (2) hasil evaluasi CIPP (*Context, input, process, product*) pelayanan sistem jemput bola. Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi dengan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, input, process, product*). Hasil dari penelitian sebagai berikut: 1) pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola meliputi prosedur pelaksanaan program pelayanan jemput bola, sarana dan prasarana program pelayanan jemput bola dan petugas pelaksana program pelayanan jemput bola, (2) hasil penelitian: a) evaluasi *context* menunjukkan bahwa PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar sudah mempunyai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola, sasaran yang dilayani adalah seluruh masyarakat yang berada di sekitar Kabupaten Karanganyar, b) evaluasi *input* menunjukkan bahwa sarana dan prasarana sudah cukup memadai, pelatihan sudah diikuti oleh seluruh pegawai pelaksanaan pelayanan jemput bola, c) evaluasi *process* menunjukkan bahwa kompetensi pegawai sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, sudah ada evaluasi yang dilakukan setiap bulan, terdapat faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola, d) evaluasi *product* menunjukkan bahwa nasabah memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan, jumlah tabungan dan jumlah nasabah mengalami kenaikan.

Kata kunci: ambil bola; CIPP; evaluasi; kualitatif

### Abstract

*This study aims to determine (1) the implementation of the ball pick-up system service and (2) the results of the CIPP (Context, input, process, product) evaluation of the ball pick-up system service. This is an evaluation research with a qualitative descriptive approach using the CIPP (Context, input, process, product) evaluation model. The results of the study are as follows: 1) the implementation of the ball pick-up system service includes the procedure for implementing the ball shuttle service program, the facilities and infrastructure of the ball pick-up service program and the implementing officers of the ball shuttle service program, (2) The results of: a) context evaluation shows that PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar already has guidelines for implementing the ball pick-up system service, the targets served are all communities around Karanganyar Regency b) input evaluation shows that the facilities and infrastructure are quite adequate, training has been attended by all employees implementing the ball shuttle service, c) process evaluation shows that employee competence is good enough in providing services to customers, there is already an evaluation carried out every month there are supporting and inhibiting factors for the implementation of the ball pick-up system service, d) product evaluation shows that customers have high loyalty to the company, the amount of savings and the number of customers has increased.*

*Keywords: ball pick-up services; CIPP; evaluation; qualitative*

---

\*Corresponding author

**Citation in APA style:** Widyaningrum, L., Murwaningsih, T., & Rapih, S. (2024) Pelaksanaan pelayanan jemput bola pada PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 8(2), 105-113. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v8i2.77003>

Received July 21, 2023; Revised August 09, 2023; Accepted August 14, 2023; Published Online March 1, 2024.

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v8i2.77003>

## Pendahuluan

Dunia perbankan pada era globalisasi mengalami perkembangan yang sangat pesat seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga menciptakan inovasi baru. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Kasmir, 2014). Perusahaan jasa perbankan dituntut untuk meningkatkan pelayanan di tengah persaingan perbankan yang semakin ketat dan semakin gencarnya perusahaan jasa perbankan menawarkan produk yang mereka miliki. Salah satu strategi yang dapat diterapkan oleh bank dalam mempertahankan dan meningkatkan pelayanan nasabah adalah dengan menerapkan pelayanan dengan sistem jemput bola.

Pelayanan jemput bola dinilai dapat menjadi solusi sebuah bank untuk meningkatkan nasabah, jumlah nasabah di salah satu BPRS yang ada di Bandar Lampung setiap bulannya mengalami kenaikan karena memilih strategi jemput bola atau terjun ke lapangan secara langsung. Karena strategi jemput bola dirasa lebih mendekatkan dengan hubungan antara masyarakat dengan pihak bank, ketika pihak bank datang langsung ke lapangan secara leluasa dapat mempromosikan produk-produk yang ditawarkan oleh bank tersebut. Selain itu dengan sistem jemput bola ini petugas dapat dengan cepat merespon keluhan yang disampaikan oleh masyarakat secara langsung (Sulistiowati, 2020).

Pelayanan sistem jemput bola di perbankan merupakan bagian dari promosi untuk meningkatkan jumlah nasabah karena petugas mendatangi masyarakat secara langsung *door to door* untuk melakukan promosi mengenai produk yang ditawarkan sehingga masyarakat yang awalnya tidak mengetahui produk yang ditawarkan menjadi tahu dan tertarik untuk menjadi nasabah karena adanya layanan ini sebagai sebuah usaha untuk meningkatkan jumlah nasabah dalam bank. Pelayanan dengan sistem jemput bola adalah pelayanan yang diberikan dari sebuah organisasi dengan cara mendatangi konsumen atau nasabah dan melaksanakan pelayanan di tempat tidak harus melakukan pelayanan di kantor yang bersangkutan. Dengan adanya pelayanan sistem jemput bola diharapkan masyarakat akan lebih mengenal dan dekat dengan organisasi yang melakukan pelayanan sistem jemput bola (Widiyjayanti & Nila, 2013).

Salah satu perusahaan yang menyediakan pelayanan sistem jemput bola adalah PT BPR BKK Jateng yang merupakan BUMD milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan, salah satu cabang PT BPR BKK Jateng terdapat di Karanganyar. PT BPR BKK Jateng memiliki visi menjadi bank yang terkemuka dengan mengutamakan kepuasan nasabah. Pelayanan sistem jemput bola di PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar diterapkan untuk beberapa produk yang ditawarkan dimana petugas akan mendatangi calon nasabah atau nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi dengan cukup di rumah atau di tempat usaha milik nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor. Meningkatkan nasabah melalui sistem jemput bola dengan cara petugas menentukan target daerah atau sasaran mana yang akan dituju untuk melakukan penawaran produk-produk yang ada di PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar seperti pasar, sekolah, pengusaha dan masyarakat yang tinggal di daerah yang jauh dari pusat kota. Setelah memperoleh nasabah untuk transaksi berikutnya bisa dilakukan dengan cara petugas dan nasabah membuat kesepakatan untuk melakukan transaksi jemput bola apakah harian, mingguan, atau bulanan. Selain melalui kesepakatan dua pihak di awal bisa juga nasabah menghubungi petugas melalui *whatsapp* apabila ingin melakukan transaksi di luar waktu yang telah disepakati dengan begitu petugas akan datang sesuai dengan pesan yang dikirimkan melalui *whatsapp* tersebut.

Pelayanan jemput bola pada suatu bank dapat memberikan kesempatan bagi semua masyarakat tanpa membeda-bedakan latar belakang nasabah karena profesi atau daerah tertentu untuk dapat melakukan transaksi di bank. Jadi, pelayanan sistem jemput bola adalah sistem pelayanan yang memberikan kemudahan bagi nasabah yang memiliki kendala atau kesibukan ketika ingin melaksanakan transaksi sehingga tanpa mengganggu waktu nasabah, nasabah tidak perlu datang langsung ke bank untuk melaksanakan transaksi hanya perlu melakukan transaksi di tempat yang disetujui antara nasabah dengan petugas pelayanan jemput bola.

Evaluasi adalah kegiatan mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh untuk mengetahui keberhasilan dan efektivitas suatu program yang dilaksanakan sudah tercapai atau belum sehingga dapat digunakan sebagai bahan untuk mengambil suatu keputusan. Pengambilan keputusan adalah tindakan yang dilakukan oleh individu atau lembaga yang bertujuan untuk memperbaiki atau menyempurnakan manajemen suatu program. Selanjutnya menurut Djuanda (2020) evaluasi program adalah kegiatan yang dilakukan dengan sengaja untuk mengumpulkan, menganalisis dan menginterpretasikan data atau informasi tentang aktivitas dan karakteristik suatu program dengan menggunakan metode tertentu yang bertujuan untuk mengetahui tingkat keterlaksanaan suatu program, meningkatkan kualitas program dan memberikan informasi berupa saran dan kritik tentang program di masa depan. Evaluasi program dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh tujuan yang sudah tercapai serta apa penyebabnya. Evaluasi program merujuk pada suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi terhadap jalannya suatu program guna mengetahui efektivitas masing-masing komponennya. Evaluasi program berfungsi untuk mengetahui tujuan yang sudah tercapai dan bagian mana yang belum tercapai dan apa penyebabnya. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk menentukan alternatif kebijakan yang tepat untuk mengambil sebuah keputusan.

Arifin (2019) mengutip Stufflebeam menjelaskan tujuan dari evaluasi CIPP adalah untuk membantu administrator seperti manajer dan pembuat keputusan di dalam mengambil keputusan karena dalam model CIPP ini evaluasi diartikan sebagai suatu proses mendeskripsikan, memperoleh, dan menyediakan informasi yang berguna untuk menilai alternatif keputusan untuk membantu evaluator dalam mengevaluasi program, proyek atau institusi. Evaluasi model CIPP dapat diterapkan dalam berbagai bidang, meliputi pendidikan, manajemen, perusahaan, dan sebagainya serta dalam berbagai jenjang baik itu proyek, program maupun institusi (Anggun, 2013). Model CIPP yang dikenalkan oleh Stufflebeam ini meliputi hal-hal sebagai berikut: 1) Evaluasi Konteks (*Context*) Evaluasi konteks digunakan untuk memberikan alasan rasional suatu program atau kurikulum harus dilaksanakan. Dalam skala besar, dapat dievaluasi dalam konteks tujuan program, kebijakan yang mendukung visi dan misi lembaga, lingkungan yang relevan, identifikasi kebutuhan, peluang dan diagnosis masalah tertentu. Penilaian kebutuhan adalah contoh umum dari evaluasi konteks. Dalam skala kecil, dapat diterapkan untuk mengevaluasi tujuan program pembelajaran. Evaluasi konteks untuk melayani keputusan perencanaan. 2) Evaluasi Masukan (*Input*) Evaluasi masukan untuk memberikan informasi tentang sumber-sumber yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan program. Evaluasi input digunakan untuk menemukan strategi pemecahan masalah, perencanaan dan perancangan program. Hasil evaluasi masukan adalah anggaran, jadwal, proposal dan prosedur. 3) Evaluasi Proses (*Process*) Evaluasi proses berfungsi untuk memberikan umpan balik kepada individu untuk bertanggung jawab atas kegiatan program atau kurikulum. Evaluasi proses dilakukan dengan memantau sumber-sumber potensial yang dapat menyebabkan kegagalan, menyiapkan informasi awal untuk keputusan perencanaan, dan menjelaskan proses yang sebenarnya terjadi. Evaluasi proses membutuhkan instrumen pengumpulan data (lembar observasi, skala penilaian, catatan lapangan, dll). Evaluasi proses untuk melayani keputusan pelaksana. 4) Evaluasi Produk (*Product*) Evaluasi produk mengukur dan menginterpretasikan pencapaian tujuan. Evaluasi produk juga sampai pada mengukur dampak yang diharapkan dan tidak diharapkan. Evaluasi dilakukan selama dan setelah program. Stufflebeam menyarankan evaluasi produk dilakukan untuk empat aspek evaluasi yaitu dampak, efektivitas, keberlanjutan, dan transportasi. Evaluasi produk membutuhkan instrumen (seperti lembar tes, lembar wawancara, dan lembar observasi) untuk mengamati perubahan perilaku setelah pelaksanaan program pembelajaran (Warju, 2016).

Adellia dan Prawijawinanti (2021) menjelaskan secara rinci terkait evaluasi CIPP yang memiliki tujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas dari keberlangsungan suatu program kegiatan yang sedang berlangsung. Evaluasi CIPP memiliki empat komponen dari masing-masing komponen tersebut memiliki tujuan masing masing. Pertama Context, yaitu mengevaluasi objek secara keseluruhan dan menguji kesamaan program dengan kebutuhan pengguna. Kedua Input yang memiliki tujuan untuk membantu pengambilan kebijakan, menentukan langkah strategi untuk mencapai tujuan, komponen yang masuk kedalam evaluasi Input yaitu sumber daya manusia, sarana dan prasarana pendukung, dana, prosedur yang dibutuhkan. Ketiga Process, memiliki tujuan untuk mengetahui proses pengecekan pelaksanaan kegiatan untuk memberikan umpan balik jika terdapat hambatan pada pelaksanaan program, yang terakhir adalah Product, bertujuan untuk mengukur pencapaian program yang sedang berlangsung.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola di PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar? (2) Bagaimana evaluasi *Context*, *Input*,

*Process, Product* (CIPP) program pelayanan sistem jemput bola di PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar?

## Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar yang beralamat di Jl. Lawu, Titang, Tegalgede, Kec. Karanganyar, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah 57714. Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi dengan pendekatan kualitatif, pengkajian data oleh peneliti secara deskriptif berupa wawancara dengan informan, observasi lapangan dan studi mengenai dokumen yang berhubungan dengan objek penelitian. Sumber data penelitian berupa informan, tempat dan peristiwa, serta dokumen dan arsip. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling Kemudian teknik *snowball sampling* juga digunakan untuk mendukung dalam penelitian ini. Pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumen. Teknik uji validitas data yang digunakan oleh peneliti yaitu triangulasi sumber dan triangulasi metode karena dapat diperoleh sumber informasi yang lebih dari satu dengan beberapa teknik pengumpulan data. Teknik analisis data pada penelitian ini terdiri dari dua tahapan yang pertama adalah analisis data model interaktif dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan layanan jemput bola. Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan interaktif Model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun prosedur penelitian dengan langkah-langkah identifikasi masalah, penetapan fokus penelitian, pengumpulan data, analisis data, dan pelaporan hasil penelitian. Analisis data yang kedua yang digunakan dalam penelitian ini adalah model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) yang membagi setiap komponen pada model evaluasi CIPP sesuai dengan fokus penelitian yaitu layanan jemput bola.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil penelitian

Pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola di PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar memiliki tujuan untuk mendekatkan pihak pemasaran PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar dengan nasabah sehingga dapat mengetahui secara pasti keinginan dan harapan nasabah. Prosedur pelaksanaan program layanan jemput bola pada PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar dalam proses pembukaan rekening tabungan dimulai dari yang pertama petugas mencari target nasabah kemudian kedua menggali kebutuhan nasabah, ketiga memperoleh informasi dari proses pendekatan kepada nasabah kemudian yang keempat petugas menyiapkan alternatif produk sesuai dengan kebutuhan nasabah, kelima petugas melakukan presentasi ulang mengenai produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah supaya calon nasabah tertarik dengan produk yang ditawarkan dan yang terakhir adalah closing, dimana petugas akan menanyakan keputusan akhir dari calon nasabah apabila 'deal' untuk kunjungan jemput bola selanjutnya dilakukan berdasarkan kesepakatan antara nasabah dengan petugas. Sarana dan prasarana pelayanan jemput bola di PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar yang digunakan untuk menunjang kegiatan program layanan jemput bola berupa mobil, motor, HP, Printer, Komputer, Slip setoran, jas hujan. Fasilitas yang tersedia sudah cukup lengkap, akan tetapi dengan meningkatnya jumlah nasabah setiap harinya maka membutuhkan fasilitas tambahan mobil keliling sehingga dapat membawa printer untuk mencetak buku tabungan secara langsung agar dapat tercapainya pelayanan yang efektif.

Pegawai yang melaksanakan pelayanan jemput bola berjumlah lima orang. *Account officer* PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar masih belum memiliki jumlah pegawai yang ideal dan kurang sebanding dengan jumlah nasabah yang dimiliki oleh PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar yang berjumlah ratusan dan wilayah di Kabupaten Karanganyar tergolong luas. Petugas *account officer* PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar sudah memiliki sikap yang baik dan ramah ketika melakukan komunikasi dan memberikan pelayanan kepada nasabah dengan menggunakan program layanan jemput bola ini. Untuk pengetahuan dan kemampuan, petugas juga sudah paham mengenai produk-produk yang dimiliki oleh PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar sehingga sudah siap untuk memberikan pelayanan kepada nasabah. Evaluasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sebuah pelaksanaan program yang sedang berlangsung, karena informasi yang dihasilkan dari kegiatan

pelaksanaan program dijadikan dasar untuk menilai pelaksanaan program apakah dalam pelaksanaannya berjalan dengan baik atau tidak. Evaluasi dilakukan untuk mengukur capaian dan mengontrol arah pelaksanaan program. Evaluasi *context* terhadap pelaksanaan program pelayanan jemput bola di PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar meliputi unsur latar belakang, tujuan, pedoman pelaksanaan program, kerjasama dengan instansi/lembaga yang mendukung terselenggaranya program layanan jemput bola dan sasaran program. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar memiliki latar belakang pelaksanaan yaitu untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada nasabah, selain itu memiliki tujuan yang ingin diraih dari pelaksanaan program yaitu memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah. indikator selanjutnya adalah pedoman, PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar memiliki pedoman pelaksanaan layanan jemput bola yang diatur dalam Keputusan Direksi Nomor : 039/ Kep-Dir/ II /2022. Sasaran dalam pelaksanaan layanan jemput bola adalah seluruh masyarakat Kabupaten Karanganyar terutama para pedagang, lembaga pendidikan, dan badan usaha, kemudian untuk menyukseskan layanan jemput bola PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar juga menjalin kerja sama dengan beberapa instansi seperti PUD dan beberapa sekolah dasar dan TK yang ada di Karanganyar.

Evaluasi *Input* terhadap pelaksanaan program pelayanan jemput bola di PT BPR BKK Jateng Cabang meliputi sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang terlibat dalam pelaksanaan jemput bola. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Indikator *Input* masuk dalam kategori baik, namun untuk ketersediaan sarana prasarana perlu menambahkan beberapa item seperti *branless* dan printer. Untuk sumber daya manusia dilihat dari peran *account officer* dalam pelaksanaan layanan jemput bola di PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar sudah berjalan sesuai dengan tugasnya yaitu sebagai penghubung antara nasabah dengan pihak PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar.

Evaluasi *Process* terhadap pelaksanaan program pelayanan jemput bola di PT BPR BKK Jateng Cabang meliputi perencanaan pelayanan, evaluasi pelayanan, pendukung dan penghambat pelaksanaan jemput bola. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan pelayanan setiap pegawai sudah menyusun dan memiliki jadwal sehingga pegawai sudah memiliki manajemen waktu yang baik dan disetiap akhir bulan pegawai melakukan evaluasi mengenai pelaksanaan layanan jemput bola. Faktor pendukung dari pelaksanaan layanan jemput bola adalah semangat kerja dari pegawai dan didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Yang terakhir hambatan yang ditemukan dalam pelayanan jemput bola di PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar adalah kondisi cuaca yang kurang mendukung seperti hujan yang lebat dan buku tabungan tidak bisa dicetak langsung karena tidak semua petugas dibekali alat print tabungan jadi petugas harus balik lagi ke tempat nasabah untuk memberikan buku tabungan. Evaluasi *Product* terhadap pelaksanaan program pelayanan jemput bola di PT BPR BKK Jateng Cabang meliputi kepuasan nasabah dan jumlah tabungan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dalam kategori baik dibuktikan dengan tingkat loyalitas nasabah yang tinggi terhadap produk-produk yang dimiliki PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar. Kedua, jumlah tabungan dan jumlah nasabah mengalami kenaikan setiap bulannya. Kedua indikator tersebut merupakan hasil yang ingin diraih dalam pelaksanaan layanan jemput bola.

## **Pembahasan**

Pelayanan dalam sebuah dunia perbankan merupakan salah satu faktor yang penting serta menentukan kelangsungan hidup bagi sebuah perusahaan perbankan kedepannya karena apabila dalam memberikan pelayanan kepada nasabah mengalami kegagalan maka akan berakibat fatal terhadap kepuasan nasabah kepada perusahaan perbankan karena apabila nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan maka nasabah tersebut akan berpindah ke bank lain sehingga akan mengakibatkan perusahaan kehilangan nasabah serta tidak dapat mencapai target atau keuntungan yang ingin diperoleh. Hal tersebut selaras dengan pendapat Silvia (2018) pelayanan adalah kegiatan menyediakan segala sesuatu untuk orang lain yang didasari dengan kesadaran untuk melayani pihak lain dengan rasa empati, berpandangan ke masa depan, penuh inisiatif sebagai bentuk menunjukkan perhatian dan selalu melakukan evaluasi. Berdasarkan hasil penelitian prosedur pelaksanaan program layanan jemput bola di PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar hanya memiliki 5 tahapan dalam proses pelayanan sistem jemput bola. Hal tersebut tidak sejalan dengan penelitian Zakiyah (2019) bahwa proses jemput bola terdapat 7 tahapan meliputi *prospecting* atau identifikasi prospek, pra pendekatan, pendekatan, presentasi dan demonstrasi, mengatasi keberatan, menutup penjualan dan tindak lanjut.

Sarana dan prasarana adalah segala hal yang menunjang keberhasilan proses pelaksanaan pelayanan. Dalam kegiatan pelayanan sangat membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai supaya produk pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah. PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar berdasarkan hasil deskripsi penelitian sudah tersedia sarana dan prasarana yang lengkap namun untuk alat penunjang pelayanan masih kurang dalam jumlahnya. Alat penunjang pelayanan yang masih kurang dalam jumlahnya mengakibatkan kinerja petugas dalam memberikan pelayanan kurang efektif dan efisien. Seperti penelitian Karihe dkk. (2015) yang menyatakan bahwa pengaruh signifikan dari fasilitas kerja yang disediakan terhadap kinerja karyawan. Kinerja karyawan turun bisa diakibatkan karena fasilitas sarana dan prasarana yang kurang memadai. Sarana dan prasarana yang dimiliki dalam kondisi bagus dan baik maka akan menunjang kinerja petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sebagai penerima pelayanan.

Petugas pelayanan jemput bola yang ada di bagian *Account Officer* PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar memiliki lima pegawai. Jumlah nasabah aktif yang ada di sekitar Kabupaten Karanganyar mencapai ratusan dan daerah di Kabupaten Karanganyar tergolong luas jarak antara satu wilayah dengan wilayah lain cukup jauh. Maka dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan memiliki beban kerja yang terlalu banyak. *Account officer* memiliki beban kerja yang terlalu banyak dengan jumlah pegawai yang sedikit menunjukkan bahwa pegawai belum cukup. Jumlah pegawai yang belum cukup dan beban kerja yang *overload* membuat *Account Officer* belum dapat menghasilkan pelayanan yang efektif kepada nasabah. Seperti Dessler (2015) menyatakan bahwa ketersediaan pegawai yang cukup tergantung pada perbandingan antara kebutuhan tenaga kerja dengan jumlah tenaga kerja yang tersedia, jika kebutuhan tenaga kerja melebihi jumlah yang tersedia, maka bisa dianggap tidak cukup.

Evaluasi *Context* terhadap pelaksanaan program layanan jemput bola di PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar dengan indikator latar belakang, tujuan, pedoman pelaksanaan program, kerjasama dengan instansi/lembaga yang mendukung terselenggaranya program layanan jemput bola dan sasaran program, hal tersebut sudah sesuai dengan penelitian Warju (2016) bahwa evaluasi konteks digunakan untuk memberikan alasan rasional suatu program atau kurikulum harus dilaksanakan. Dalam skala besar, dapat dievaluasi dalam konteks tujuan program, kebijakan yang mendukung visi dan misi lembaga, lingkungan yang relevan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar melaksanakan program jemput bola karena memiliki latar belakang untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi nasabahnya dan didukung dengan adanya Surat Keputusan Direksi dari PT BPR BKK Jateng pusat. Selain itu juga adanya dorongan atau kecenderungan dari masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang mudah. Hasil temuan ini sudah sesuai dengan pendapat Wibowati (2020) bahwa adanya pelayanan dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan dari pihak lain yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh orang lain. Tujuan dari pelaksanaan pelayanan jemput bola pada PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar adalah memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah sehingga akan diperoleh berbagai manfaat untuk PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar seperti tingkat pendapatan dan jumlah nasabah akan mengalami kenaikan sehingga target perusahaan akan tercapai. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kasmir (2017) bahwa Manfaat pelayanan bagi sebuah perusahaan adalah dapat meningkatkan omset penjualan atau jumlah pelanggan dengan begitu maka tujuan dari sebuah perusahaan akan tercapai dan dapat meningkatkan omset penjualan yang akan memberikan manfaat dalam hal peningkatan laba bagi perusahaan.

Evaluasi *input* terhadap pelaksanaan program layanan jemput bola PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar meliputi sarana dan prasarana dan sumber daya manusia, hal tersebut sudah sesuai dengan penelitian Neyazi dkk. (2016) yang mengutip simpulan Pitiyanuwat bahwa dalam indikator evaluasi Input meliputi Kuantitas dan kualitas dari sumber daya seperti keuangan, karyawan, fasilitas, waktu. Peran pegawai dalam pelayanan jemput bola adalah sebagai penghubung atau perantara antara pihak nasabah dengan pihak PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar serta *account officer* memiliki tanggung jawab untuk memasarkan produk-produk yang dimiliki oleh PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar kepada masyarakat luas agar masyarakat tertarik untuk menggunakan produk-produk yang dimiliki PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar. Penghubung atau perantara antara pihak nasabah dengan pihak PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar artinya pegawai harus mampu menjaga kerahasiaan setiap transaksi serta harus mampu memberikan rasa kepercayaan kepada nasabah dengan apa yang telah diberikan kepada pegawai untuk kemudian disetorkan ke kantor. Kemudian dalam hal memasarkan produk yang dimiliki pegawai dituntut untuk dapat berkomunikasi secara jelas sehingga informasi yang diberikan dapat dengan mudah diterima oleh nasabah selain itu dalam memberikan pelayanan petugas juga dituntut untuk memberikan layanan yang cepat dan tepat hal ini agar sesuai dengan ciri-ciri pelayanan yang

efektif, hal tersebut sudah sesuai dengan ciri-ciri pelayanan yang efektif yang disampaikan oleh Kasmir (2017) yaitu mampu melayani pelanggan secara cepat dan tepat apabila dibandingkan dengan pihak pesaing, artinya harus memiliki keunggulan dalam hal kecepatan dan ketepatan apabila dibandingkan dengan pihak lain dan mampu berkomunikasi secara jelas, menyenangkan dan mampu menangani kondisi pelanggan yang berbeda-beda.

Evaluasi *Process* terhadap pelaksanaan program layanan jemput bola di PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar meliputi perencanaan pelayanan (jadwal) dan evaluasi pelayanan, hal tersebut selaras dengan penelitian Neyazi dkk. (2016) yang mengutip simpulan Pitiyanuwat bahwa dalam evaluasi *Process* berkaitan dengan penggunaan sumber daya, waktu, dan kegiatan serta menemukan kekurangan atau hambatan dalam pelaksanaan program. Pegawai tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pada hal perencanaan jadwal kunjungan. Selain itu, pegawai dalam menyusun jadwal dibutuhkan komunikasi yang baik antara pegawai dengan nasabah untuk menentukan jadwal sehingga memperoleh kesepakatan antara dua pihak dengan begitu maka pegawai dapat memberikan pelayanan yang efektif kepada nasabah. Hasil temuan ini sesuai menurut Kasmir (2017) tentang salah satu ciri pelayanan yang efektif yaitu “Mampu berkomunikasi secara jelas, menyenangkan dan mampu menangani kondisi pelanggan yang berbeda-beda.”. Evaluasi dilakukan untuk melihat apakah target yang telah ditentukan sudah terpenuhi atau belum oleh setiap pegawai. Dalam penyelenggaraan program pelayanan jemput bola di PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar sudah ada evaluasi namun penelitian menunjukkan bahwa hasil dari evaluasi yang dilaksanakan belum ada tindak lanjut lagi sehingga belum ada perbaikan program untuk keberlangsungan program kedepannya. Temuan ini tidak sesuai dengan penelitian Hajaroh (2018) yang menyimpulkan evaluasi adalah salah satu rangkaian kegiatan dalam proses implementasi kebijakan dari sebuah program dengan adanya evaluasi maka akan diperoleh tentang apa yang telah dicapai dan bagian mana yang belum tercapai dari sebuah program yang sedang dilaksanakan, kemudian setelah memperoleh hasil evaluasi maka akan digunakan sebagai bahan dalam perbaikan program kedepannya.

Pendukung program pelayanan jemput bola adalah adanya sarana dan prasarana yang memadai. Dukungan itu berupa tersedianya transportasi dan alat-alat yang dapat mendukung keberlangsungan layanan jemput bola di PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar. Dengan adanya dukungan sarana dan prasarana tersebut diharapkan membantu pelaksanaan layanan jemput bola lebih baik. Hasil temuan ini sesuai dengan Kasmir (2017) salah satu ciri-ciri pelayanan yang efektif adalah Memiliki sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang keberlangsungan dalam memberikan pelayanan.

Terkait dengan hambatan yang dialami, PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar telah melakukan beberapa usaha untuk menanggulangnya. Perusahaan memberikan mantel kepada setiap pegawai yang melaksanakan kunjungan menggunakan sepeda motor untuk melindungi diri dari hujan.

Sementara dalam hal pelayanan yaitu tidak bisa memberikan pelayanan langsung dalam hal mencetak proses transaksi pada buku tabungan ketika selesai melaksanakan transaksi. Temuan ini tidak sesuai dengan ciri-ciri pelayanan yang efektif menurut Kasmir (2017) yang menjelaskan bahwa “Mampu melayani pelanggan secara cepat dan tepat apabila dibandingkan dengan pihak pesaing, artinya harus memiliki keunggulan dalam hal kecepatan dan ketepatan apabila dibandingkan dengan pihak lain”.

Evaluasi produk terhadap pelaksanaan program layanan jemput bola di PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar berupaya untuk melakukan penilaian terhadap hasil pelaksanaan layanan jemput bola yaitu jumlah tabungan nasabah, jumlah nasabah dan kepuasan nasabah yang dilihat dari tingkat loyalitas nasabah, hal tersebut selaras dengan penelitian Neyazi dkk. (2016) yang mengutip simpulan Pitiyanuwat bahwa dalam evaluasi produk merupakan hasil program dibandingkan dengan hasil yang ingin diraih pada tujuan program.

Sehubungan dengan pelaksanaan layanan jemput bola yang sudah berjalan sejak berdirinya PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar, maka hasil penerapan program tersebut dapat dilihat khususnya dari perkembangan saldo atau jumlah tabungan nasabah. Dalam hal ini PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar sudah cukup baik mampu `mencapai target yang telah ditentukan walaupun ada beberapa pegawai yang belum memenuhi targetnya. Sementara perkembangan jumlah nasabah cukup baik atau rata-rata. Terdapat kenaikan jumlah nasabah setiap bulannya. Dapat disimpulkan bahwa perkembangan saldo dan jumlah nasabah secara garis besar cukup baik dan rata-rata jumlah nasabah mengalami perkembangan. Hasil temuai ini sesuai dengan Kasmir (2014) yang menjelaskan Manfaat pelayanan bagi sebuah perusahaan adalah dapat meningkatkan omset penjualan atau jumlah pelanggan dengan begitu maka tujuan dari sebuah perusahaan akan tercapai dan dapat meningkatkan omset penjualan yang akan memberikan manfaat dalam hal peningkatan laba bagi perusahaan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka disimpulkan bahwa Pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola pada PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar memiliki tujuan untuk mendekatkan pihak pemasaran dengan nasabah, waktu kunjungan jemput bola dilakukan berdasarkan kesepakatan antara petugas dengan nasabah, tersedia sarana dan prasarana pelayanan jemput bola serta alat transportasi untuk penunjang pelayanan seperti sepeda motor dan mobil keliling, petugas pelaksana layanan jemput bola berjumlah lima orang yang memiliki kompetensi dan *job desk* yang sama; Berdasarkan evaluasi terhadap komponen *context*, bahwa pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola sudah memiliki izin dan pedoman berupa Surat Keputusan Direksi Nomor 039/ Kep-Dir/ II/ 2022. Populasi yang dilayani dalam pelaksanaan layanan sistem bola adalah seluruh masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Karanganyar; Berdasarkan evaluasi terhadap komponen *input*, menunjukkan ketersediaan sarpras secara umum sudah memenuhi kebutuhan pelaksanaan layanan jemput bola. Pegawai sudah melaksanakan perannya sesuai dengan tugasnya dalam pelaksanaan layanan jemput bola; Berdasarkan evaluasi terhadap komponen *process*, kompetensi pegawai cukup memadai dalam mengelola manajemen pada pelaksanaan sistem jemput bola. Ada kegiatan evaluasi yang dilaksanakan setiap akhir bulan, tetapi belum ada tindak lanjut dari hasil evaluasi yang dilaksanakan. Terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola dan berdasarkan evaluasi terhadap *product*, dampak dari pelaksanaan program terletak pada tingkat kepuasan nasabah cukup baik dilihat dari tingkat nasabah yang loyal atau setia dan secara rutin menggunakan produk-produk yang dimiliki sudah lebih dari 5 tahun. Selain itu dalam pelaksanaan pelayanan jemput bola ini jumlah tabungan dan jumlah nasabah mengalami kenaikan setiap bulannya. Beberapa keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu, Penelitian ini hanya berfokus pada satu lokasi yaitu PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar sehingga tidak dapat menutup kemungkinan bahwa hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan pada lokasi yang lain; Penelitian ini sangat tergantung kepada interpretasi peneliti tentang makna yang tersirat dalam wawancara sehingga kecenderungan untuk bias masih tetap ada; Evaluasi hanya difokuskan pada indikator model evaluasi CIPP. Dalam penelitian ini terdapat saran yaitu kepada Direktur Utama PT BPR BKK Jateng Cabang Karanganyar hendaknya memberikan pelatihan khusus tentang pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola kepada pegawai secara rutin. Perlu mengajukan usulan penambahan sarana prasarana untuk menunjang pelaksanaan layanan jemput bola. Perlu dilakukan evaluasi pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola yang melibatkan nasabah. Pegawai pelayanan sistem jemput bola sebaiknya perlu meningkatkan manajemen waktu yang baik serta apabila ingin melakukan kunjungan diluar jadwal dan waktu yang telah disepakati hendaknya memberi tahu nasabah melalui *whatsapp* sehingga nasabah tidak menunggu. Hendaknya secara aktif mencari informasi terkait pelatihan, webinar, maupun workshop tentang pelaksanaan pelayanan jemput bola kepada nasabah. Kepada Penelitian selanjutnya disarankan dapat juga mempertimbangkan menggunakan metode evaluasi selain metode CIPP (*Context, Input, Process, Product*) untuk menambah cakupan model yang lebih luas serta peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode lain yakni metode kuantitatif atau metode campuran kualitatif dan kuantitatif untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat.

## Daftar Pustaka

- Adellia, Y., & Prajawinanti, A. (2021). Implementasi model evaluasi CIPP pada pelaksanaan program kelompok belajar TBM Leshutama era pandemi Covid-19. *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 9(2), 14-28. <http://dx.doi.org/10.18592/pk.v9i2.5516>
- Anggun. (2013). *Evaluasi peserta dan Instruktur Pelatihan*. <https://goenable.wordpress.com/tag/evaluasi-peserta-dan-instrukturpelatihan/>
- Arifin, Z. (2019). *Evaluasi program teori dan praktek dalam konteks pendidikan dan nonpendidikan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Dessler, G. (2015). *Manajemen sumber daya manusia*. Salemba empat.
- Djuanda, I. (2020). Implementasi evaluasi program pendidikan karakter model CIPP (Context, Input, Process dan Output). *Al Amin: Jurnal Kajian Ilmu dan Budaya Islam*, 3(1), 37-53. <https://doi.org/10.36670/alamin.v3i1.39>
- Hajaroh, M. (2018). Pohon teori evaluasi kebijakan dan program (Metode, Nilai dan Menilai, Penggunaan). *FOUNDASIA*, 9(1). <https://doi.org/10.21831/foundasia.v9i1.26149>
- Kasmir, B., & Lainnya, L. K. (2014). *Edisi Revisi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent teori dan praktik*. Raja Grafindo Persada.
- Neyazi, N., Arab, M., Farzianpour, F., & Majdabadi, M. M. (2016). Evaluation of selected faculties at Tehran University of Medical Sciences using CIPP model in students and graduates point of view. *Evaluation and program planning*, 59, 88-93. [10.1016/j.evalprogplan.2016.06.013](https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2016.06.013)
- Karihe, J.N., Namusonge, G.S. & Iravo, M. (2015) Effects of working facilities stress factors on the performance of employees in public universities in Kenya. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5(5), 1-16.
- Silvia, F. (2018). *Pelayanan Prima dan kepuasan pelanggan di kantor pelayanan perbendaharaan negara (KPPN) Makassar II* (Doctoral dissertation, FIS). <http://eprints.unm.ac.id/id/eprint/10107>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*: Penerbit Alfabeta
- Sulistiowati, M. (2020) *Efektivitas sistem jemput bola (personal selling) pada BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung*. (Skripsi, IAIN Metro). <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/4273>
- Warju, W. (2016). Educational program evaluation using CIPP model. *INVOTEC*, 12(1). <https://doi.org/10.17509/invotec.v12i1.4502>
- Wibowati, J. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15-31.
- Widiyjayanti, N. (2014). Efektivitas pelayanan dengan sistem jemput bola dalam pengurusan IMB di badan pelayanan perizinan terpadu (BPPT) Tulungagung. *Publika*, 2(3). <http://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/8591>
- Zakiyah, L. (2019). *Implementasi strategi personal selling dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah di KSPPS BMT Hanada Quwaish Kebasen*. IAIN Purwokerto.