

**PERAN LAYANAN METODE *PICK UP SERVICE*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT UGT NUSANTARA
CABANG WIROLEGI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Oleh:
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
MUHAMMAD FAUZAN
NIM: E20191211
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
OKTOBER 2023**

**PERAN LAYANAN METODE *PICK UP SERVICE*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT UGT NUSANTARA
CABANG WIROLEGI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Muhammad Fauzan
NIM: E20191211

Disetujui Pembimbing



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Nadia Azalia Putri, M.M.
NIP: 199403042019032019

**PERAN LAYANAN METODE *PICK UP SERVICE*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT UGT NUSANTARA
CABANG WIROLEGI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Kamis
Tanggal : 5 Oktober 2023

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris


Dr. H. Saihan, S.Ag., M.Pd.I
NIP. 197202172005011001


Dr. Rini Puji Astuti, S.Kom., M.Si
NUP.201708174

Anggota:

1. Prof. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si. ()
2. Nadia Azalia Putri, M.M. ()

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

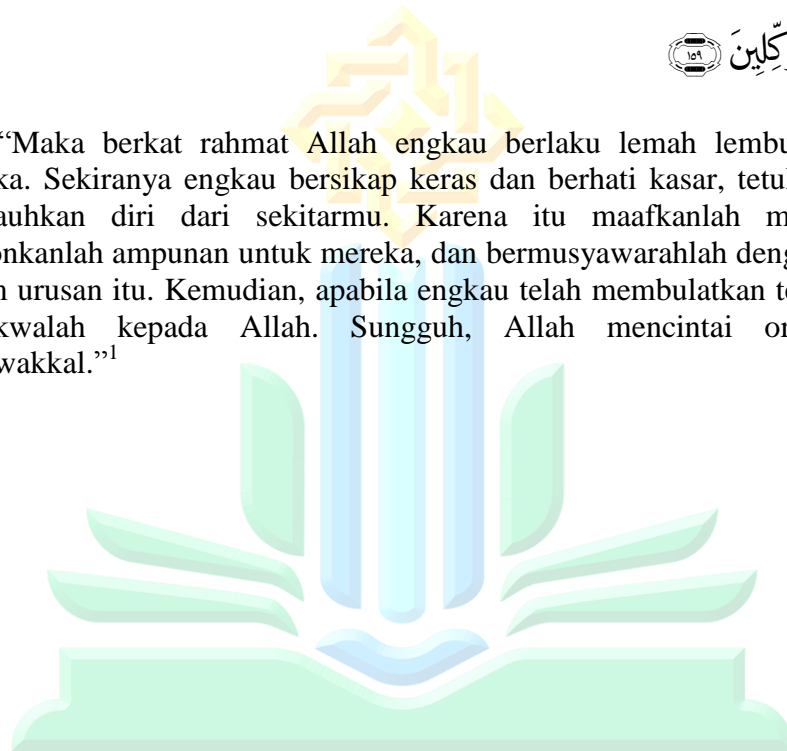


Prof. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si., CHRA
196808072000031001

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
تُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka berkat rahmat Allah engkau berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tetulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakkal.”¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ (Al-Quran surah Al-Imran (3) : 159).

PERSEMBAHAN

Dengan segenap rasa syukur dan kasih sayang Allah SWT. Saya curahkan persembahan karya ini kepada:

1. Kedua orang tua saya Abah Saprawi, Umi Sumiati. Serta seluruh keluarga besar saya dari Mbah Taha dan Mbah Muafi (Alm). yang ikhlas mendoakan mendidik tanpa Lelah dan keikhlasan yang tulus.
2. Kiai Muhyiddin Abdusshomad selaku figur panutan yang juga doa dan kesabaran beliau dalam mendidik santri pesantren Nuris Jember.
3. Kedua Kakak saya Wahyuni Wulandari dan Dayu Firmansyah yang memberikan semangat serta doa agar penelitian ini segera selesai.
4. KH. Muhyiddin Abdusshomad beserta keluarga selaku pengasuh Pondok Pesantren Nurul Islam Jember.
5. Teman-teman mahasiswa terkhusus kelas Perbankan Syariah 05 senantiasa saling memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

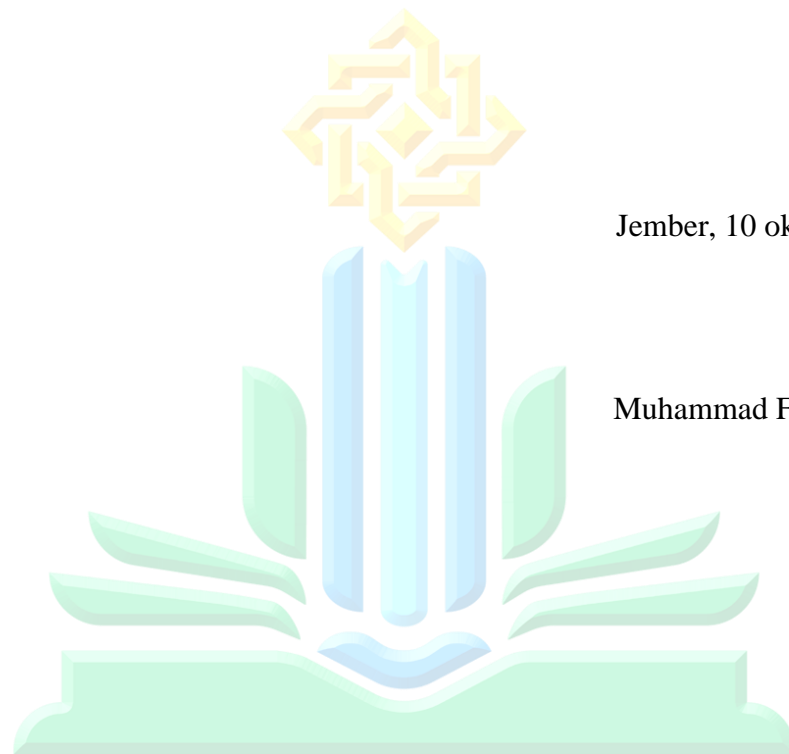
KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur peneliti haturkan kepada Allah SWT. Berkat rahmat dan kuasanya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PERAN LAYANAN METODE *PICK UP SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT UGT NUSANTARA CABANG WIROLEGI KABUPATEN JEMBER” Shalawat dan salam selalu tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi agung Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita ke zaman yang terang benderang ini. Dalam penyusunan karya tulis ini, tentu saja tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan perhatian dari berbagai pihak, baik berupa moral maupun materiel. Oleh karena itu, dengan segenap penghargaan dari lubuk hati yang paling dalam, peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto S.E, MM. selaku rektor UIN Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember.
2. Bapak Prof. Dr. Khamdan Rifa’i, S.E., MSi. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta jajarannya.
3. Bapak M. Saiful Anam, S.Ag., M.Ag. Selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) penulis
4. Ibu Dr. Nikmatul Masruroh, M,E.I. Selaku Ketua jurusan Ekonomi Islam
5. Ibu Dr. Hj. Nurul Setianingrum, SE, M.M. Selaku kepala program studi Perbankan Syariah
6. Ibu Nadia Azalia Putri, M.M. sebagai dosen pembimbing skripsi, yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh dosen, staf pengajar, dan tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah berjasa bagi proses belajar penulis.
8. Keluarga besar Perbankan Syariah Angkatan 2019 yang telah berjuang dan menemani perjalanan mencari ilmu di kampus.



Jember, 10 oktober 2023

Muhammad Fauzan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ABSTRAK

Muhammad Fauzan, 2023: Peran layanan *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember, skripsi, Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Jember.

Kata kunci: layanan *pick up service*, kepuasan nasabah, BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember

BMT UGT Nusantara merupakan lembaga keuangan mikro syariah (LKMS) yang berkembang di kalangan masyarakat menengah ke bawah hingga menengah keatas. Layanan BMT UGT Nusantara biasa diakses oleh masyarakat kecil yang membutuhkan dana untuk menjalankan suatu usaha. Salah satu layanan BMT UGT Nusantara adalah *pick up service*. Layanan *pick up service* ini sangat memperhatikan kepuasan nasabah, sebagaimana yang terjadi di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi.

Fokus penelitian ini ialah untuk mengetahui suatu penerapan layanan *pick up service* di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi, dan peran layanan metode *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi.

Adapun penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis peran layanan metode *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi, dan penerapan layanan metode *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi.

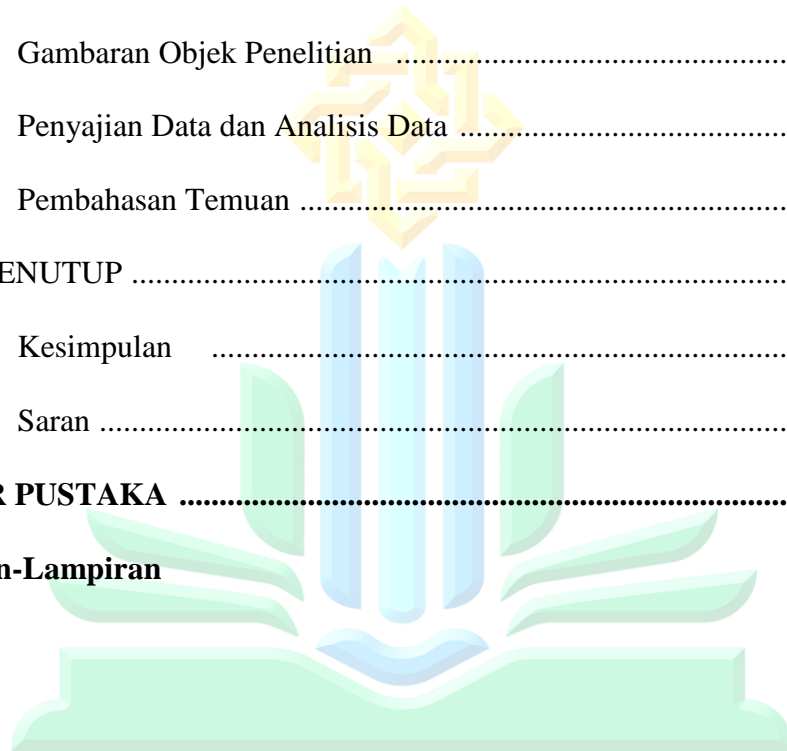
Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang bersifat analisis deskriptif dengan teknis analisis data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini bahwasanya kualitas layanan *pick up service* yang diterapkan di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi sangat bagus dalam memperhatikan nasabah, penerapannya juga sangat mempermudah nasabah, dan secara hukum agama pelayanan *pick up service* ini boleh dilakukan. Sedangkan peran *pick up service* terhadap kepuasan nasabah disebabkan karena adanya kecepatan proses pelayanan *pick up service*, secara teknis memudahkan nasabah dengan cara pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi mendatangi rumah nasabah, dan adanya beberapa manfaat layanan program yang ditawarkan. Maka dari itu, mayoritas nasabah merasa puas terhadap adanya layanan *pick up service* yang diterapkan oleh BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Istilah	9
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori	24
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian	36
C. Subyek Penelitian	37

D. Teknik Pengumpulan Data	37
E. Analisis Data	38
F. Keabsahan Data	40
G. Tahap-tahap penelitian	41
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	44
A. Gambaran Objek Penelitian	44
B. Penyajian Data dan Analisis Data	51
C. Pembahasan Temuan	65
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
Lampiran-Lampiran	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Lembaga keuangan merupakan bisnis yang menyediakan berbagai macam jenis layanan keuangan. Artinya, kegiatan yang dilakukan oleh lembaga ini selalu berkenaan dengan masalah keuangan baik mengenai penghimpunan dana masyarakat maupun jasa-jasa keuangan lainnya. Lembaga keuangan merupakan bisnis yang menyediakan berbagai jenis layanan keuangan kepada pelanggan.² Mereka menggunakan dana yang disediakan pelanggan, kemudian mendistribusikan dana yang disediakan pelanggan, kemudian mendistribusikan dana kepada individu dan bisnis yang membutuhkan. Dengan demikian, lembaga akan menghubungkan antara pemberi dana dengan nasabah untuk memfasilitasi transaksi di pasar keuangan.

Persaingan pada industri perbankan dan jasa keuangan di zaman globalisasi ini yang semakin intensif menuntut bank harus memahami kebutuhan dan kemauan nasabahnya. Karena setiap bank-bank itu akan berebut untuk merebut hati para nasabahnya. Siapa yang mampu memahami serta mampu menyediakan produk dan jasa perbankan yang sesuai dengan harapan nasabah maka lebih baik mutunya, maka akan dipilih oleh para

² Ebony J. Howard, *Financial Institutions Explained: What Is a Financial Institution?*, <https://www.thebalancemoney.com/what-is-a-financial-institution-5190896> diakses pada tanggal 28 Oktober 2022 pada pukul 11:30.

nasabah.³ Persaingan yang semakin ketat dan semakin banyaknya perbankan yang berbasis syariah di Indonesia ini, maka persaingan antar penyedia jasa perbankan semakin kuat sifat kompetitifnya.

Pemasaran sangat berperan penting untuk kemajuan suatu bisnis. tidak pernah dihiraukan bahwa pemasaran masih memiliki peran penting dalam sebuah bisnis. Pemasaran dapat membantu memberikan informasi mengenai jasa yang ditawarkan perusahaan tertentu, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan sasaran pasar masing-masing yang dituju. Karena produk jasa memiliki nilai jual yang lebih tinggi, sehingga apabila dapat menyediakan apa yang konsumen inginkan, maka lebih unggul dari yang lain. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen yang membutuhkan konsep pemasaran dikenal dengan *marketing mix*. *Marketing mix* sendiri merupakan campuran dari beberapa variabel penting dari konsep pemasaran yang dapat dikendalikan oleh perusahaan. Empat variabel atau kegiatan inti tersebut yakni meliputi produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), dan promosi (*promotion*), dan biasa disingkat dengan 4P.⁴

Dalam kegiatan *marketing mix* yang sudah disebutkan diatas, promosi merupakan hal yang terpenting dalam proses *marketing* (pemasaran). Keberhasilan perusahaan dalam pemasaran dipengaruhi langsung oleh promosi tersebut. Kegiatan promosi pada dasarnya menawarkan produk atau jasa kita yang nantinya akan dipilih dan dibeli oleh pelanggan. Pada proses

³ Suryani, Tatik. *Manajemen Pemasaran Strategic Bank Di Era Global*. Jakarta: Prenada mediaGroup. 2017

⁴ Fatihudin, Didin . *Pemasaran Jasa*.(Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2019), 237

promosi terdapat elemen-elemen yang biasa disebut bauran promosi, dimana unsur atau elemen yang ada dalam bauran promosi yaitu salah satunya pemasaran langsung (*direct marketing*). *Direct marketing* adalah sistem pemasaran yang bersifat interaktif, yang memanfaatkan satu atau beberapa media iklan untuk menimbulkan pengaruh yang terukur atau transaksi di beberapa lokasi berbeda.⁵ Pemasaran langsung yaitu bentuk pemasaran produk perorangan secara langsung guna untuk mempengaruhi pembelian konsumen pasar. Pemasaran langsung merupakan elemen terakhir dari bauran komunikasi atau juga promosi.⁶

Dalam persaingan yang ketat ini, terutama dalam pasar pembelian, promosi penjualan sangat penting terutama untuk membangun komitmen dan kepuasan pelanggan nasabah. Oleh karena itu BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi terus berusaha untuk mempertahankan nasabahnya salah satunya dengan cara menerapkan layanan *pick up service* terhadap kepuasan nasabah. Penggunaan layanan *pick up service* ini dalam dunia pemasaran termasuk kedalam bauran promosi yaitu pemasaran langsung (*direct marketing*).

Begitu juga dengan kualitas pelayanan merupakan menjadi salah satu faktor yang dianggap paling penting dalam sebuah perusahaan dalam meningkatkan jumlah pelanggan dan penjualan.⁷ Pelayanan (*service*) adalah setiap perilaku atau kegiatan yang biasanya ditawarkan oleh satu pihak kepada

⁵ Hermawan, Agus. *Komunikasi Pemasaran*. (Malang: Ge lora Aksara Pratama,2018), 45

⁶Fatihudin, Didin dan Firmansyah, Anang.. *Pemasaran Jasa*. (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2019), 76

⁷ Kasiram, M. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. (Malang: UIN Maliki Press, 2008), 118

pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan apapun.⁸ Pelayanan yang baik dapat menciptakan suatu kepuasan tersendiri bagi nasabahnya. Karena memang pelayanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Sebagai salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang jasa keuangan syariah, BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara membangun komitmen dan kepuasan pelanggannya. Dengan adanya komitmen dan kepuasan pelanggan maka perusahaan tersebut telah menjamin keberlangsungan hidupnya dimasa yang akan datang.

Pertumbuhan bisnis dimasa yang akan datang sangat bergantung pada peningkatan perilaku kepuasan konsumen. Perusahaan dengan kepuasan dari konsumennya yang lebih tinggi umumnya mengalami pertumbuhan pola bisnis yang lebih cepat berkembang dari pada perusahaan dengan kepuasan konsumen yang biasa-biasa saja.⁹ Kepuasan nasabah sendiri merupakan tuntutan wajib bagi instansi untuk menjamin berlangsungnya hidup dalam usahanya tersebut, karena kepuasan nasabah itulah yang menjadi puncak pencapaian pelaku bisnis perbankan, dengan mendapat pelanggan yang puas akan membuat peluang yang besar bagi BMT untuk memperjelas jaringan pemasaran demi mempertahankan kelangsungan hidup instansi.¹⁰

Selain keuntungan yang akan didapat oleh instansi jika mempunyai konsumen yang puas seperti yang sudah disebut di atas. Terdapat juga enam

⁸ Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran*. (Yogyakarta: graham ilmu, 2008), 65

⁹ Wahyoedi, Soegeng & Saparso. *Loyalitas Bank Syariah*. (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2019), 69

¹⁰ Firmansyah, Anang, *Pemasaran Produk Dan Merk*. (Pasuruan: Qiara Media, 2019),

alasan mengapa suatu institusi/perusahaan perlu memperoleh kepuasan lebih dari nasabahnya. *Pertama*: nasabah yang ada lebih prospektif, dalam arti kata nasabah puas akan memberi keuntungan besar kepada institusinya. *Kedua*: biaya pendapatan dari nasabah baru lebih besar dibanding menjaga dan mempertahankan nasabah lama. *Ketiga*: nasabah yang telah percaya kepada institusi dalam suatu urusan maka mudah percaya juga dalam urusan lainnya. *Keempat*: biaya operasi institusi akan menjadi simple apabila mempunyai banyak nasabah yang puas. *Kelima*: institusi dapat mengurangi biaya sosial, dikarenakan nasabah lama telah mempunyai banyak pengalaman positif dengan institusi lainnya. *Keenam*: nasabah yang puas akan selalu melindungi institusi bahkan berusaha pula untuk mengajak dan memberi masukan kepada orang lain untuk menjadi nasabah di institusi tersebut.¹¹

Melihat keadaan di era persaingan yang ketat ini dimana banyak BMT berlomba-lomba untuk menarik perhatian dan kepuasan nasabahnya dengan cara dan strategi yang dapat membuat nasabah tertarik menggunakan jasa instansi tersebut. Begitu juga dengan BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi terus menerus untuk berusaha menarik perhatian nasabahnya dan juga mempertahankan kepuasan nasabahnya. Salah satu usaha yang dilakukan oleh BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi untuk mempertahankan nasabahnya yaitu dengan cara melakukan strategi bauran promosi. Strategi bauran promosi yang dipakai oleh BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi adalah layanan dengan metode *pick up service* terhadap

¹¹ Marjuki, Ismail, "Pengaruh Komunikasi Pemasaran Yang Terpadu Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Tabungan Siaga (Pekanbaru, PT. Bank Bukopin" *jurnal ilmu ekonomi*, 5, no.4 (2018): 1657-1661

kepuasan nasabahnya sehingga nasabah merasa puas dengan adanya metode ini, yang nantinya ada staf khusus yang akan mendatangi nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi ketempat secara satu persatu sehingga nasabah yang ingin menjadi nasabah di BMT tersebut tidak perlu lagi datang ke kantor BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi. Dengan adanya layanan dengan metode *pick up service* ini BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi berusaha mempengaruhi nasabahnya agar tetap setia dan puas serta dapat menarik perhatian nasabah baru sehingga tertarik untuk memilih. Begitu pula dengan kualitas pelayanannya BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi terus berusaha meningkatkan kualitasnya agar nasabah merasa puas, nasabah yang puas terhadap suatu layanan maka nasabah tersebut cenderung tidak akan tertarik untuk berpindah ke instansi lain dan akan tetap setia terhadap instansi yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya.

Keunggulan layanan *pick up service* di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember ialah ketika terdapat nasabah yang menghubungi pihak BMT dengan meminta layanan maka pihak bank langsung spontan memberikan layanan terbaik kepada nasabah, seperti contoh mendatangi rumah nasabah satu persatu dan juga ketika mengajukan pinjaman di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi cukup dirumah saja maka dari pihak BMT mendatangi nasabah tersebut, sehingga nasabah tidak perlu berbondong-bondong untuk mendatangi kantor cabang. Terdapat beberapa hal yang membedakan antara layanan *pick up service* cabang Wirolegi dengan instansi yang lain yaitu cara melayani nasabahnya, di BMT UGT Nusantara Cabang

Wirolegi pelayanannya sangat memperhatikan keadaan nasabah, dan ketika menarik setoran pembiayaan itu menggunakan kopyah seperti alakadarnya santri, karena instansi ini berbasis santri. Jadi nasabah lebih nyaman dan merasa diperhatikan oleh pihak instansi.¹²

Dengan adanya latar belakang tersebut, selain peneliti rasa perlu adanya kajian lebih lanjut, peneliti juga tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Peran Layanan Dengan Metode *Pick up Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember”

B. Fokus Penelitian

Mengacu pada konteks yang telah diuraikan di atas, peneliti memberikan bentuk fokus penelitian, sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan layanan *pick up service* di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember?
2. Bagaimana peran metode *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada fokus penelitian yang dikembangkan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui penerapan layanan *pick up service* di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember.

¹² Wawancara dengan kepala cabang BMT UGT NUSANTARA Cabang Wirolegi, Achmad Munif

2. Mengetahui peran metode *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diberikan dalam penelitian ini meliputi 2 hal, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

- a. Kegunaan untuk mengembangkan wawasan atau ilmu dan memberikan pengetahuan tentang penerapan serta pengaruh layanan dengan metode *pick up service* terhadap nasabah dalam memilih BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi.
- b. Hasil penelitian ini bisa digunakan untuk penelitian-penelitian selanjutnya, sehingga adanya suatu perkembangan dan penerapan yang baik dari peneliti penulis yang berjudul “Peran Layanan Bank Dengan Metode *Pick up Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember”

2. Manfaat Praktis

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat serta pemahaman maupun perkembangan ilmu bagi peneliti terkait “Peran Layanan Bank Dengan Metode *Pick up Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi”

d. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini sebagai kontribusi pengetahuan keilmuan dari penulis kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember buntut dijadikan rujukan kepentingan akademis.

e. Bagi Institusi/Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember guna mengikat nasabah.

E. Definisi Istilah

Dalam hal ini, definisi istilah berisi mengenai pengertian istilah-istilah yang menjadi titik perhatian peneliti didalam judul penelitian. Yang bertujuan untuk menjelaskan poin penting dalam judul sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dalam memaknai istilah-istilah sebagaimana yang dimaksud oleh peneliti.

1. Layanan

Kualitas layanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur.¹³ Dalam hal ini penyedia jasa dituntut untuk berusaha mengerti apa yang diinginkan pelanggan, sehingga mempunyai harapan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang diterima.¹⁴

¹³ Dr. Hamirul dan Alamsyahril, *Good Governance Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan Publik* (Malang: CV Pustaka learning center, 2020), 30

¹⁴ Hamirul dan Widya Pratiwi, *Inovasi Dalam Pelayanan Publik* (Banyumas: CV. Pena Persada, 2020), 4

2. *Pick up Service*

Pick up service adalah pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya dalam hal penjemputan setoran pada tempat tempat yang telah ditentukan. Jasa pelayanan ini pada umumnya diberikan kepada nasabah yang potensial. Untuk jasa *pick up service*, tidak ada pembebanan biaya apapun kepada nasabah sehingga kelihatan pelayanan ini lebih berorientasi kepada peningkatan pelayanan dalam rangka mempertahankan eksistensi nasabah.¹⁵

3. Kepuasan nasabah

Nasabah merupakan suatu titik utama dalam pembahasan kepuasan. Maka dari itu nasabah menjadi peranan penting bagi bank untuk mengukur suatu kepuasan terhadap produk dan layanan yang diberikan oleh bank.

Kepuasan merupakan manfaat dari kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan, maka nasabah merasa tidak puas. Jika kinerja di atas harapan, maka nasabah merasa sangat puas.

Mayoritas kepuasan menjadi suatu titik pada kepuasan tinggi karena para nasabah yang kepuasannya sedikit dapat berpaling bila mendapatkan tawaran yang lebih bagus. sedangkan nasabah yang merasa sangat puas sulit untuk berpaling, kepuasan yang tinggi dapat menciptakan kedekatan emosional terhadap produk tertentu. Sehingga diperoleh kesetiaan nasabah yang tinggi terhadap produk tersebut.¹⁶

¹⁵ Nugroho, Adi Sulisty, *Mengenal Perbankan Indonesia (Konsep Bank, Praktik Bank Mini, dan Banker Karier,)* (Bandung: guepedia,2021), 74

¹⁶ Karim, Kurniati, *Aspek kepuasan nasabah berdasarkan kualitas dan jasa perbankan,* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), 32

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian akan dibagi menjadi empat bab. Adapun susunannya seperti dibawah ini.

Bab I : Pendahuluan

Pada bab pendahuluan berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka , kerangka teoritik, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II : Tinjauan Umum

Tinjauan umum dalam bab II ini akan membahas mengenai teori-teori apa yang akan digunakan dalam penelitian yang akan diteliti. .

Bab III: Metode Penelitian

Dalam bab III menjelaskan tentang gambaran umum penelitian yang dilakukan oleh penulis. Mencakup pendekatan dan jenisnya dalam melakukan penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini peneliti menyajikan deskripsi secara umum objek penelitian, berisi jawaban dari rumusan masalah yang merupakan hasil temuan dari penelitian.

Bab V : kesimpulan dan saran

Pada bab V yang merupakan bab penutupdalam penelitian ini, peneliti akan membahas mengenai saran dan kesimpulan.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian penelitian terdahulu ini merupakan salah satu acuan yang diambil oleh peneliti dalam proses melakukan penelitian guna memperkaya teori yang digunakan untuk bekal penelitian yang akan dilakukan. Berikut penelitian-penelitian sebelumnya yang digunakan peneliti sebagai referensi penelitian dan rujukan untuk menyempurnakan hasil penelitian:

1. Gafur Abdul (2022) dalam jurnal yang berjudul ” Implementasi *Service Excellent* Dalam Layanan Pick Up Tabungan Pada BMT NU Cabang Bluto Kabupaten Sumenep Madura”.¹⁷ Hasil penelitian yaitu Mengetahui tingkat kepuasan konsumen berkaitan dengan implementasi *service excellent* yang diberikan oleh BMT kepada klien. Terdapat beberapa variabel yang sama yaitu kualitas layanan, dan pick up terhadap nasabah. Objek Implementasi *Service Excellent* dan populasi penelitian berbeda yaitu pada BMT NU Cabang Bluto Kabupaten Sumenep Madura.

Bedanya penelitian ini dengan yang ditulis oleh Abdul Gafur ialah tempat penelitiannya, tempat penelitian Abdul Gafur di BMT NU Cabang Bluto Kabupaten Sumenep Madura sedangkan penelitian ini di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi.

Selain tempat penelitian, yang berbeda dari penelitian ini dengan penelitian Abdul Gafur adalah fokus penelitiannya, penelitian Abdul Gafur

¹⁷ Abdul gafur, “Implementasi Service Excellent Dalam Layanan Pick Up Tabungan Pada BMT NU Cabang Bluto Kabupaten Sumenep Madura” (Skripsi, UIN khas jember, 2022)

berfokus pada untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berkaitan dengan implementasi *service excellent* yang diberikan oleh BMT kepada klien. Sedangkan penelitian ini berfokus kepada Bagaimana penerapan dan peran layanan *pick up service* di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi

Bobi Wahyudi, Elza Umiyarzi, Gita Mapaza (2022). Dalam jurnal yang berjudul “Kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia unit tanjung batu cabang kayu agung pada masa pandemi covid 19”.¹⁸ Hasil penelitian Diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Terdapat beberapa variabel yang sama yaitu kualitas layanan. Populasi penelitian berbeda yaitu pada PT Bank Rakyat Indonesia unit tanjung batu cabang kayu agung pada masa pandemi covid 19.

bedanya penelitian ini dengan yang ditulis oleh Bobi Wahyudi dkk ialah tempat penelitiannya, tempat penelitian Bobi Wahyudi dkk di PT Bank Rakyat Indonesia sedangkan penelitian ini di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi.

Selain tempat penelitan, yang berbeda dari penelitian ini dengan penelitian Bobi Wahyudi dkk adalah fokus penelitiannya, penelitian Bobi Wahyudi dkk memuat tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Rakyat Indonesia sedangkan pada penelitian ini berfokus kepada Bagaimana penerapan dan peran layanan *pick up service* terhadap

¹⁸ Bobi Wahyudi, dkk., ‘Kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia unit tanjung batu cabang kayu agung pada masa pandemi covid 19’ dalam *Jurnal ilmiah mahasiswa perbankan syariah*, 2 No.1, Maret (2022): 265-289

kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember.

2. Thalia Claudia Mawey, Altje Tumbel, Imelda W.J Ogi (2018) dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank SulutGO”.¹⁹ Hasil penelitian yaitu menunjukkan bahwa secara persial kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank SulutGO. Terdapat beberapa variabel yang sama yaitu kepuasan nasabah. Populasi penelitian berbeda yaitu pada Bank SulutGO.

Bedanya penelitian dengan yang ditulis oleh Thalia Claudia Mawey dkk ialah pada tujuan penelitian dimana pada tujuan penelitian Thalia Claudia Mawey dkk adalah untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank SulutGO. Dan juga perbedaannya terletak pada metode penelitian yang dimana Thalia Claudia Mawey dkk menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

3. Hadid Habibi, Ainun Mardiyah (2021) dalam jurnal yang berjudul “Analisis penerapan layanan *pick up and delivery* terhadap loyalitas konsumen (studi pada cuci sepatu medan)”.²⁰ Hasil penelitian Menunjukkan layanan *pick up and delivery* berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Terdapat beberapa variabel yang sama yaitu kualitas layanan,

¹⁹ Thalia Claudia Mawey, Altje Tumbel, Imelda W.J Ogi, ‘Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank SulutGO’ dalam *Jurnal EMBA*, 7, No.3 (2018): 1198 - 1207

²⁰ Hadid Habibi, dkk., ‘Analisis penerapan layanan *pick up and delivery* terhadap loyalitas konsumen (studi pada cuci sepatu medan)’ 3(6), 2021 hlm 54

dan pick up. Populasi penelitian berbeda yaitu pada layanan *delivery* cuci sepatu medan.

Bedanya penelitian dengan yang ditulis oleh Hadid Habibi dkk ialah pada tujuan penelitian dimana pada tujuan penelitian Hadid Habibi dkk adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh layanan *pickup and delivery* terhadap loyalitas konsumen sedangkan penelitian ini bertujuan kepada Bagaimana penerapan dan peran layanan *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi. Dan juga perbedaannya terletak pada metode penelitian yang dimana Hadid Habibi dkk menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

4. Rosidah Oktaviani (2020) dalam jurnal yang berjudul “Analisis Inovasi Produk dan Pelayanan Pada Bank Jatim Syariah KC Madiun”.²¹ Mengetahui hasil produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Terdapat beberapa variabel yang sama yaitu kualitas layanan terhadap nasabah dan menggunakan metode kualitatif. Objek inovasi produk dan populasi penelitian berbeda yaitu pada Bank Jatim Syariah KC Madiun.

Bedanya penelitian ini dengan yang ditulis Rosidah Oktaviani ialah tempat penelitiannya, tempat penelitian Rosidah Oktaviani di Bank Jatim Syariah KC Madiun sedangkan penelitian ini di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember.

²¹ Rosidah Oktaviani , “Analisis Inovasi Produk dan Pelayanan Pada Bank Jatim Syariah KC Madiun” (Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2020)

Selain tempat penelitian, yang berbeda dari penelitian ini dengan penelitian Rosidah Oktaviani adalah fokus penelitiannya, penelitian Rosidah Oktaviani memuat tentang bagaimana mengetahui perkembangan dan manajemen inovasi produk dan pelayanan yang ada di Bank Jatim Syariah KC Madiun sedangkan pada penelitian ini berfokus kepada Bagaimana penerapan dan peran layanan *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember.

5. Sri Handayani (2019) dalam jurnal yang berjudul "*Customer in Service Delivery Dalam Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah*".²² Hasil penelitian yaitu Mengetahui upaya dari peningkata kualitas layanan pada nasabah secara umum. Terdapat beberapa variabel yang sama yaitu kualitas layanan terhadap nasabah. Populasi penelitian berbeda yaitu pada penelitian ini menyangkup secara general.

Bedanya penelitian ini dengan yang ditulis Sri Handayani ialah fokus penelitiannya penelitian Sri Handayani memuat tentang menganalisis pengaruh dari variable strategi people, process, serta physical terhadap peningkatan jumlah nasabah sedangkan pada penelitian ini berfokus kepada Bagaimana penerapan dan peran layanan *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember. Terdapat juga perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian Sri Handayani ialah pada metode penelitian, penelitian Sri

²² Sri Handayani, "Customer in Service Delivery Dalam Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah' dalam" *Jurnal hukum ekonomi syariah* 1 No.3 (2019): 185-198

Handayani menggunakan metode kuantitatif sedangkan metode ini menggunakan metode kualitatif.

6. Mira (2019) dalam jurnal yang berjudul “Analisis kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Parepare”.²³ Hasil penelitian yaitu Diketahui bahwa penelitian ini menunjukkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Syariah Mandiri Parepare. Terdapat beberapa variabel yang sama yaitu kualitas layanan, dan pick up terhadap nasabah. Populasi penelitian berbeda yaitu pada Bank Syariah Mandiri Parepare dan juga sama menggunakan metode penelitian kualitatif

Bedanya penelitian ini dengan yang ditulis Mira ialah tempat penelitiannya, tempat penelitian Mira di Bank Syariah Mandiri Parepare sedangkan penelitian ini di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember.

Bedanya penelitian ini dengan yang ditulis Mira ialah fokus penelitiannya, penelitian Mira memuat bagaimana kepuasan nasabah dan bentuk pelayanan Bank Syariah Mandiri Parepare sedangkan pada penelitian ini berfokus kepada Bagaimana penerapan dan peran layanan *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi.

7. Muhammad Fahmi FA (2018) dalam jurna yag berjudul “Analisis Pelayanan Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi

²³ Mira, “Analisis kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada bank syariah mandiri parepare” (Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2020)

Syariah Harapan Surabaya”²⁴metode ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, adapun hasil penelitian ini adalah tentang kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan para nasabah, Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yakni terdapat beberapa variabel yang sama yaitu kualitas layanan, dan kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian. lokasi penelitian berbeda yaitu pada Poperasi Syariah Harapan Surabaya.

Bedanya penelitian ini dengan yang ditulis Muhammad Fahmi FA ialah tempat penelitiannya, tempat penelitian Muhammad Fahmi FA di Poperasi Syariah Harapan Surabaya sedangkan penelitian ini di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember.

Bedanya penelitian ini dengan yang ditulis Muhammad Fahmi FA ialah fokus penelitiannya, penelitian Muhammad Fahmi FA memuat untuk mengetahui bagaimana pelayanan pembiayaan yang dilakukan Koperasi Syariah Harapan Surabaya sedangkan pada penelitian ini berfokus kepada Bagaimana penerapan dan peran layanan *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember.

8. Tanto Haryanto, Marwah Dariyyatus Salamah (2022) dalam jurnal yang berjudul “Upaya Peningkatan Pengumpulan Dana Pihak Ketiga Melalui Layanan *pick up service* di PT. BPR Cianjur Jabar Cabang Cikalong

²⁴ Muhammad Fahmi FA, “Analisis Pelayanan Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya” *jurnal ekonomi islam* 2 No.1 (20180): 132-189

Kulon”.²⁵ Terdapat beberapa variabel yang sama yaitu kualitas layanan, layanan *pick up service*, dan kepuasan nasabah. Populasi penelitian berbeda yaitu pada PT. BPR Cianjur Jabar Cabang Cicalong Kulon.

Bedanya penelitian ini dengan yang ditulis Tanto Haryanto dkk ialah tempat penelitiannya, tempat penelitian Tanto Haryanto dkk di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali sedangkan penelitian ini di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi.

Bedanya penelitian ini dengan yang ditulis Tanto Haryanto dkk ialah fokus penelitiannya, penelitian Tanto Haryanto dkk memuat untuk mengetahui upaya penghimpunan dana pihak ketiga melalui layanan *pick up service* di PT. BPR Cianjur Jabar Cabang Cicalong Kulon sedangkan pada penelitian ini berfokus kepada Bagaimana penerapan dan peran layanan *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember.

9. I Gede Merta Sudiarta, Cokorda Istri Agung Krisna Dewi (2018) dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali”.²⁶ Hasil penelitian yaitu Mengetahui pengaruh dari kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Bank BPD Bali baik secara parsial maupun secara simultan. Terdapat beberapa variabel yang sama

²⁵ Tanto Haryanto, “Upaya Peningkatan Pengumpulan Dana Pihak Ketiga Melalui Layanan *pick up service* di PT. BPR Cianjur Jabar Cabang Cicalong Kulon” *jurnal ekonomi bisnis* 2, No.1(2022): 14-39

²⁶ I Gede Merta Sudiarta, dkk., ‘Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali’ dalam *Jurnal Manajemen Unud*, 7 No.8 (2018): 4539-4569

yaitu kualitas layanan, dan pick up terhadap nasabah. Populasi penelitian berbeda yaitu pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali.

Bedanya penelitian ini dengan yang ditulis I Gede Merta Sudiarta dkk ialah tempat penelitiannya, tempat penelitian I Gede Merta Sudiarta dkk di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali sedangkan penelitian ini di BMT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember.

Bedanya penelitian ini dengan yang ditulis I Gede Merta Sudiarta dkk ialah fokus penelitiannya, penelitian I Gede Merta Sudiarta dkk memuat untuk mengetahui masing masing pengaruh dari kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali sedangkan pada penelitian ini berfokus kepada Bagaimana penerapan dan peran layanan *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Pembeda Penelitian
1	Gafur Abdul (2022)	Implementasi Service Excellent Dalam Layanan Pick Up Tabungan Pada BMT NU Cabang Bluto Kabupaten Sumenep Madura	Mengetahui tingkat kepuasan konsumen berkaitan dengan implementasi service excellent yang diberikan oleh BMT kepada klien	Terdapat beberapa variabel yang sama yaitu kualitas layanan, dan pick up terhadap nasabah	Fokus penelitian Abdul Ghafur pada layanan <i>service excellent</i> , dan objek penelitiannya di BMT NU Cabang Bluto Kabupaten Sumenep Madura

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Pembeda Penelitian
2	Bobi Wahyudi, Elza Umiyarzi, Gita Mapaza (2022)	Kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia unit tanjung batu cabang kayu agung pada masa pandemi covid 19	Diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Terdapat beberapa variabel yang sama yaitu kualitas layanan	Fokus penelitian berbeda yaitu tentang kualitas pelayanan, Populasi penelitian juga berbeda yaitu pada PT Bank Rakyat Indonesia unit tanjung batu cabang kayu agung pada masa pandemi covid 19
3	Thalia Claudia Mawey, Altje Tumbel, Imelda W.J Ogi (2018)	Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank SulutGO	mengetahui pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah	Terdapat beberapa variabel yang sama yaitu kepuasan layana terhadap nasabah	Fokus penelitian berbeda yaitu untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan, populasi penelitian berbeda yaitu pada Bank Prima Makasaar
4	Hadid Habibi, Ainun Mardiyah (2021)	Analisis penerapan layanan <i>pick up and delivery</i> terhadap loyalitas konsumen (studi pada cuci sepatu medan).	mengetahui bagaimana pengaruh layanan <i>pickup and delivery</i> terhadap loyalitas konsumen	Terdapat beberapa variabel yang sama yaitu, layanan <i>pick up</i> terhadap nasabah	Fokus penelitiannya berbeda yaitu pengaruh layanan dan loyalitas layanan, serta objek penelitian berbeda yaitu pada nasabah
5	Rosidah Oktaviani (2020)	Analisis Inovasi Produk dan Pelayanan Pada Bank	mengetahui perkembangan dan manajemen inovasi produk dan pelayanan	Terdapat beberapa variabel yang sama yaitu pelayanan	Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian yaitu

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Pembeda Penelitian
		Jatim Syariah KC Madiun			mengetahui perkembangan dan manajemen inovasi produk dan pelayanan, serta opulasi penelitian berbeda yaitu pada Bank Jatim Syariah KC Madiun
6	Sri Handayani (2019)	<i>Customer in Service Delivery</i> Dalam Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah	Mengetahui upaya dari peningkatan kualitas layanan pada nasabah secara umum	Terdapat beberapa variabel yang sama yaitu kualitas layanan terhadap nasabah	Pembeda penelitian ini adalah menganalisis pengaruh variable strategi terhadap peningkatan jumlah nasabah, dan objek penelitian berbeda yaitu pada penelitian ini menyangkup secara general
7	Mira (2019)	Analisis kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada bank syariah mandiri parepare	Diketahui bahwa penelitian ini menunjukkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Syariah Mandiri Parepare	Terdapat beberapa variabel yang sama yaitu kualitas layanan, dan pick up terhadap nasabah	Fokus penelitiannya berbeda yaitu bagaimana kepuasan nasabah dan bentuk pelayanan , serta Populasi penelitian berbeda yaitu pada Bank Syariah Mandiri Parepare

No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Pembeda Penelitian
8	Muhammad Fahmi FA (2018)	Analisis Pelayanan Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya	Diketahui tentang kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan para nasabah	Terdapat beberapa variabel yang sama yaitu kualitas layanan, dan kepuasan nasabah	Perbedaannya ialah pada fokus penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pelayanan pembiayaan, s, dan Populasi penelitian berbeda yaitu pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya
9	Tanto Haryanto, Marwah Dariyyatus Salamah (2022)	Upaya Peningkatan Pengumpulan Dana Pihak Ketiga Melalui Layanan <i>pick up service</i> di PT. BPR Cianjur Jabar Cabang Cikalong Kulon	Di ketahui bahwa layanan <i>pick up service</i> dapat membantu peningkatan jumlah dana pihak ketiga di PT. BPR Cianjur Jabar Cabang Cikalong Kulon	Terdapat beberapa variabel yang sama yaitu kualitas layanan, dan metode penelitian menggunakan metode kualitatif	Fokus penelitiannya berbeda yaitu untuk mengetahui upaya himpunan dana. Dan populasi penelitian berbeda yaitu pada PT. BPR Cianjur Jabar Cabang Cikalong Kulon
10	I Gede Merta Sudiartha, Cokorda Istri Agung Krisna Dewi (2018)	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali	Mengetahui pengaruh dari kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Bank BPD Bali baik secara parsial maupun secara simultan	Terdapat beberapa variabel yang sama yaitu kualitas layanan, dan <i>pick up</i> terhadap nasabah	Fokus penelitiannya berbeda yaitu untuk mengetahui pengaruh dan kualitas layanan. Dan populasi penelitian berbeda yaitu pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali

B. Kajian Teori

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan aspek yang diharapkan oleh setiap nasabah untuk memenuhi kemauan nasabah. Dengan kata lain berarti setidaknya terdapat 2 penyebab yang berimbas kepada sebuah kenyamanan pelayanan, yakni *expected service* serta *perceived service* (sebuah pelayanan yang diharap oleh konsumen serta nilai tinggi pelayanan yang diterima). Apabila sebuah pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan nasabah, maka nilai pelayanan itu dianggap suatu kualitas yang sangat baik. Namun, sebaliknya jika pelayanan yang diperoleh dominan buruk terhadap apa yang menjadi suatu harapan, dengan demikian kualitas pelayanan dipandang mempunyai kualitas buruk.²⁷

Kualitas layanan diasumsikan dengan sebuah sikap, namun berbeda dengan kepuasan, yang dihasilkan dari sebuah perbandingan antar keinginan konsumen dengan kemampuan perusahaan terkait. Kualitas layanan bertumpu pada kegunaan yang dihasilkan bagi nasabah dan produktivitas berpatokan pada biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan. Dimana kualitas sebuah layanan sangat mempengaruhi dalam menciptakan penilaian untuk nasabah dan perusahaan, dengan memberikan pengalaman yang berkualitas secara lebih baik supaya meningkatkan keuntungan jangka panjang untuk perusahaan.²⁸

²⁷ Setiawan Firman. *Buku Ajar Lembaga Keuangan Syariah Non Bank*. Jakarta: Duta Media Publishing (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019), 202

²⁸ Lovelock, christoper. *Pemasaran jasa – perspektif Indonesia jilid 1*. (Jakarta: penerbit erlangga, 2010), 67

Semua karyawan bank dituntut untuk memberi pelayanan yang ekstra kepada para nasabahnya. Supaya pelayanan yang diberikan bisa memuaskan nasabah, mereka wajib mempunyai dasar-dasar konteks pelayanan yang diberikan bisa memuaskan para nasabah, mereka wajib mempunyai dasar-dasar pelayanan yang kuat seperti cara-cara pelayanan, pengenalan produk hingga dasar-dasar pelayanan yang lainnya.²⁹

Penerapan kualitas layanan sebagai sifat dari penampilan sebuah produk atau kinerja merupakan bagian utama dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keuntungan yang bisa bersinambungan, keunggulan sebuah hasil jasa itu tergantung dari ciri khas serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa terkait, apakah sudah sesuai dengan harapan atau keinginan konsumen atau pengguna jasa.

Faktor-faktor penyebab tidak baiknya kualitas pelayanan menurut Kotler, mengungkapkan bahwa formulasi model kualitas jasa yang diperlukan dalam layanan jasa. dalam model ini dijelaskan ada lima hal yang bisa mengakibatkan kegagalan penjualan barang atau jasa antara lain:

- a. Kesenjangan sebuah harapan para konsumen dengan pemikiran yang majemuk. Kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen timbul karena manajemen tidak selalu awas, tidak mengetahui sepenuhnya keinginan konsumen.
- b. Kesenjangan pemikiran manajemen dengan kualitas jasa. Manajemen telah mengetahui harapan konsumen, akan tetapi manajemen tak

²⁹ Kasmir. *Pemasaran Bank*. (jakarta: Kencana, 2010), 92

sanggup dan tak sepenuhnya melayani keinginan tersebut. Spesifikasi jasa yang ditawarkan oleh manajemen masih ada kekurangan yang dirasakan oleh konsumen. Inti masalahnya ialah pihak manajemen kurang teliti terhadap detail jasa yang ditawarkan.

- c. Kesenjangan pelayanan jasa dengan penyampaian jasa. Kualitas jasa menurut spesifikasi sudah baik tapi karena karyawan yang melayani kurang terlatih, masih baru dan kaku. Jadi cara penyampaian kurang baik, tidak sempurna karena manajemen tidak sanggup menyampaikan jasa secara memuaskan bagi konsumen.
- d. Kesenjangan pemberitahuan dengan komunikasi eksternal. Kesenjangan penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal dapat terjadi akibat perbedaan antara jasa yang diberikan dan janji-janji yang diobral dalam iklan brosur dan sebagainya. Ternyata jasa yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan kenyataan.
- e. Kesenjangan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan.

Kesenjangan ini merupakan kesenjangan antara persepsi konsumen dengan ekspektasi konsumen. Kesenjangan ini terjadi karena pihak perusahaan tidak dapat memberikan apa yang diinginkan konsumen.³⁰

Kesenjangan ini dapat pula terjadi karena konsumen mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berbeda serta salah dalam mempersepsikan kualitas jasa tersebut. Supaya dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik pada konsumen maka tiap perusahaan

³⁰ Setiawan, putu ery, "pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak". *E Jurnal akuntansi*. 10 No.2 (2015): 103-115

harus mau dan mampu untuk memperbaiki kualitas pelayanan masing-masing.³¹

2. Pelayanan dalam Pandangan Islam

Dalam pandangan Islam bahwa memberika pelayanan terbaik kepada sesama manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan kepada siapapun yang melakukannya. Seperti yang dijelaskan dalam Al'Quran surat Ali Imron ayat 159 yang artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlan mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang orang yang bertawakkal”.³²

a. Pentingnya Kualitas Layanan

Pentingnya kualitas pelayanan diidentifikasi menjadi salah satu faktor terpenting bagi keberhasilan bank atau perusahaan barang dan jasa sebagai perusahaan jasa saat ini. Hal itu dikarenakan terkait persoalan kepuasan dan loyalitas nasabah melalui layanan sudah menjadi hak paten bagi sebuah perusahaan perbankan dalam mengembangkan roda bisnisnya. Kualitas pelayanan yang lebih

³¹ Fitriani, kiki nurul, pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensi carter di perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah : studi kasus pada nasabah tabungan FAEDAH BRI Syariah KCP Majapahit Semarang. (Skripsi universitas islam negeri walisongo Semarang, 2018)

³² Khasanah Yeni Muthiatul, *Etika Bisnis Penginapan dalam Persepektif Ekonomi Syariah*. (Yogyakarta: Erhaka Utama, 2020), 90

profesional akan menghasilkan sebuah kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, dan juga akan menjadi pendukung terhadap pelanggan untuk membeli suatu barang atau jasa. Para manajer saat ini dituntut untuk saling meningkatkan dan megedepankan kualitas layanan sebagai prioritas utama, pada akhirnya setiap usaha bisnis tidak memiliki pilihan lain kecuali melaksanakan konsep yang profesional dan berkesinambungan.³³

b. Pengertian *Pick Up Service*

Pick up service adalah salah satu strategi pemasaran yang dilakukan untuk meningkatkan penghimpunan dana pihak ketiga dengan cara layanan *pick up service* dana tunai ke lokasi nasabah sehingga nasabah tidak perlu datang ke kantor, cukup dengan salah satu staf dana untuk melakukan transaksi setoran maupun penarikan simpanan.³⁴

Pick up service yang dimaksud adalah bahwa nasabah tidak mengalami kesulitan untuk membawa uangnya dan menanggung risiko menuju ke bank atau BMT ditempat keramaian dengan membawa sejumlah uang untuk disetorkan ke rekeningnya, melainkan cukup dengan menelpon pihak kantor untuk menjemput dana tunainya

³³ Huda, nurul 2020 petingnya kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan, <http://staimtarate.ac.id/berita/pentingnya-kualitas-pelayanan-jasa-terhadap-kepuasan-pelanggan>, diakses pada tgl 21 november 2022 pukul 14.21

³⁴ Heriyanto, Upaya peningkatan pengumpulan dana pihak ketiga melalui layanan pick up service di PT. BPR Cianjur jawa barat cabang cicalongkulon dalam *Jurnal ekonomi dan keuangan islam* 2 No.2 (2022): 109-122

atau diambil sesuai dengan kesepakatan sebelumnya antara divisi marketing dengan nasabah.

Pick up service ini dilakukan selain memberi kepuasan nasabah, layanan ini juga memberikan dorongan atau motivasi kepada nasabah agar gemar menabung, sehingga ketika seseorang atau nasabah gemar menabung, maka seseorang akan sangat mudah untuk mengatur kegiatan ekonominya. Islam juga mengajarkan bahwa seorang muslim ketika mengeluarkan uang tidak boleh secara berlebihan yakni sesuai dengan kebutuhan.

1) Landasan Syariah Tentang *Pick Up Service*

Q.S Al-Anfal ayat 27

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: “wahai orang-orang yang beriman jangan lah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui” (QS.Alanfal:27)

H.R. Umar Radhiyallahu Anhuma juga menyebutkan yang

artinya:

“Barangsiapa yang bertaqwa kepada Allah dan menyambung silaturahmi, maka ajalnya akan diundur, hartanya akan diperbanyak, dan akan dicintai oleh keluarganya”

Maksud dari ayat dan hadist diatas menjelaskan bahwa sebagai orang beriman kita tidak boleh mengkhianati amanat yang telah diberikan kepada kita dan kita tidak boleh lalai atas amanat tersebut dan sebagai orang yang beriman kita wajib menjalin

silaturahmi agar mempererat tali persaudaraan dan mengurangi perselisihan. Keterkaitannya ayat dan hadist diatas mengenai pelayanan jasa *pick up service* yaitu seorang penyedia pelayanan *pick up service* diberikan amanat ke lapangan guna melayani atau mendatangi nasabah untuk menjalankan operasional perusahaan dan tidak menyalahgunakan amanat dari perusahaan keluar dari wewenang yang perusahaan berikan kepada petugas pelayanan *pick up service* dan seorang penyedia pelayanan jasa *pick up service* juga sekaligus mempunyai peran untuk mempererat kerja sama atau tali persaudaraan dengan bersilaturahmi mendatangi nasabah.

H.R Sahabat Jabir bin Abdillah menyebutkan:

وَحَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Dan sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.” (HR. Al-Qadlaa’iy dalam Musnad Asy-Syihaab no. 129, Ath-Thabaraaniy dalam Al-Ausath no. 5787).

Maksud dari hadist diatas adalah menjelaskan bahwa

sebaik-baiknya manusia yang hidup diatas muka bumi ini ialah dia yang bermanfaat bagi orang lain, keterkaitannya hadist di atas dengan ini seorang penyedia pelayanan jasa memberikan sesuatu yang bermanfaat untuk nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik dan memudahkan nasabah mendapatkan apa yang nasabah maksudkan. Seperti contoh layanan pinjaman, menabung, dan pembiayaan lainnya.

2) Tujuan dan Manfaat *Pick Up Service*

Tujuan dari *Pick Up Service* adalah untuk menjalin silaturahmi yang lebih baik dengan nasabah dan dengan sesama karyawan yang memiliki hubungan dengan pelaksanaan *Pick Up Service* serta peningkatan jumlah nasabah dan jumlah dana pihak ketiga.

Sedangkan manfaat dari *Pick Up Service* yaitu bank dapat langsung bertatap muka dengan nasabah, sehingga dapat langsung menjelaskan tentang produk-produk bank kepada nasabah secara rinci, dapat memperoleh langsung dari nasabah tentang kelemahan-kelemahan produk yang dimiliki oleh bank, petugas bank dapat langsung mempengaruhi nasabah dengan berbagai argumentasi logis yang dimiliki oleh bank, memungkinkan hubungan terjalin akrab antara yang diwakili oleh petugas pelayanan dengan nasabah.³⁵

3) Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Disamping itu, kepuasan pelanggan juga dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk laba masa depan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan

³⁵ Yola elmiyati, “analisis pengaruh *pick up service* terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Ampek Angkek Candung”, (skripsi, IAIN Bukittinggi, 2018)

harapannya. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian derajat kemampuan untuk digunakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan didalam pemenuhan kebutuhan dan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi: bukti langsung, perhatian pribadi dari karyawan kepada konsumen, daya tanggap, keandalan, dan jaminan. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan³⁶.

Beberapa indikator yang menentukan tingkat keberhasilan suatu jasa kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen meliputi 5 dimensi layanan yaitu

a) Tangibles atau bukti fisik

Keahlian sebuah perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada para konsumen, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keberadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal itu meliputi bentuk gedung, segala perlengkapan, dan peralatan lainnya yang biasa dipakai.

³⁶ Hutasoit, C.S.. *Pelayanan Publik Teori & Aplikasi*. (Jakarta: MAGNA Script Publishing, 2011), 87

b) *Reliability* atau keandalan

Hal ini semacam kemampuan sebuah perusahaan guna menyuguhkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja perusahaan haruslah sama dengan keinginan banyak konsumen, bisa juga tentang ketepatan waktu, pelayanan yang ekstra untuk *costumer* tanpa kelalaian pelayanan yang berarti.

c) *Responsiveness* atau ketanggapan

Responsif ini bisa dikatakan sebagai kemampuan guna menolong hingga memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para konsumen, dengan kemampuannya yang jelas itu menghasilkan persepsi yang negatif tentang sebuah kualitas pelayanan.

d) *Assurance* atau jaminan dan kepastian

Hal ini tentang pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan tersebut untuk memunculkan rasa percaya diri kepada para kostumer untuk sebuah perusahaan. Dimana jaminan ini terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi dan keamanan, sopan-santun dan kompetensi perusahaan.

e) *Empathy*

Empati yakni memberikan sebuah perhatian yang sungguh-sungguh dan biasanya bersifat individual atau pribadi

yang memberikan kepada pelanggan dengan berusaha mengerti keinginan para konsumennya. Sehingga bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu perlakuan yang dilakukan oleh karyawan dalam rangka menarik hati para konsumen agar mereka mau menggunakan produk-produk yang ditawarkan dengan tujuan akhirnya pasti terjadi sebuah proses transaksi.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Dalam hal ini penulis mengemukakan bahwa, metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Penelitian yang rasional adalah penelitian yang menggunakan teori.

Ini adalah suatu cara yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian dan dibandingkan dengan standar ukuran yang telah dilakukan. Dalam hal ini bertujuan untuk menentukan kualitas hasil penelitian, atas dasar ini, seorang peneliti harus menentukan dan memilih metode yang tepat agar tujuan penelitian tercapai dengan baik, sehingga dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik atau metode penelitian yang meliputi:

Dari tema yang kami angkat, untuk dapat mengetahui pengaruh daripada pelayanan Bank dengan metode antar jemput untuk menentukan sikap nasabah dalam memilih bank, adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian

kualitatif, penelitian yang turun langsung mengobservasi keadaan di lapangan itu seperti apa, atau pada responden terkait. Adapun jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memahami terkait apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks yang alamiah dan memanfaatkan sebagai metode alamiah.³⁷

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang peneliti pilih yakni di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi yang berlokasi di Jl. MT Haryono No.17, Wirolegi, Kec. Sumber Sari, Kabupaten Jember, Jawa Timur. 68124, alasan peneliti mengambil lokasi penelitian ini adalah karena BMT UGT Nusantara selalu mengalami peningkatan dari waktu ke waktu sehingga rasa penasaran bagi peneliti menjadi lebih kuat dan juga di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi belum banyak yang meneliti di tempat tersebut.

BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi adalah Sebuah lembaga keuangan yang berbadan hukum koperasi simpan pinjam dan berlandaskan pengaturan syariah Islam dalam menghimpun dana berupa deposito berjangka dan tabungan, maupun menyediakan pembiayaan bagi pengusaha kecil dan menengah

³⁷ Meleong, Lexy J. *Metodelogi Penelitian Kualitati.*, (Bandung: PT Remaja Rosada karya, 2010), 65

C. Subyek Penelitian

Dalam menentukan subyek penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive*, teknik ini merupakan pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu yang dimaksudkan adalah orang yang dianggap paling mengetahui apa yang kita butuhkan, atau orang yang akan memudahkan penelitian untuk menjelajahi objek atau situasi sosial yang akan diteliti.³⁸ Oleh karena itu, subyek yang akan peneliti jadikan informan adalah:

1. Nasabah BMT UGT Nusantara cabang Wirolegi yaitu Ibu Latifah, Ibu Isti Faidah, dan Ibu Indah Saptarini.
2. Kepala cabang BMT UGT Nusantara cabang Wirolegi yaitu Bapak Edy Efendi.
3. Account officer (AO) BMT UGT Nusantara cabang Wirolegi yaitu Bapak Rofiqi dan Bapak Khairul Huda.

D. Teknik Pengumpulan Data.

Data merupakan sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya ketika data tersebut belum diolah sehingga memerlukan adanya suatu pengolahan. Guna menjawab sebuah rumusan masalah, maka dibutuhkan wawancara dan dokumentasi kepada pihak terkait untuk mendapatkan pemecahan suatu masalah tersebut serta dokumentasi dari pengamatan yang dilakukan.

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 218.

1. Wawancara

Teknik wawancara yang dilakukan merupakan bentuk wawancara semi terstruktur, yang didalamnya terdapat kategori *in-depth interview* yang mana dalam pelaksanaannya lebih bebas jika dibandingkan dengan bentuk wawancara terstruktur. Dalam melakukan wawancara, peneliti harus mendengarkan secara teliti serta mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.³⁹ Karena dengan menggunakan wawancara semi terstruktur peneliti dapat melakukan wawancara secara mendalam dan jumlah pertanyaan tidak terbatas pada pertanyaan yang telah dirancang terlebih dahulu oleh peneliti, akan tetapi hal itu dapat saja berubah sesuai dengan situasi pada saat wawancara berlangsung. Peneliti telah menyediakan instrument penelitian yang berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis sebagai pedoman untuk wawancara. Penelitian ini dilakukan dengan proses tanya-jawab secara langsung dengan informan dengan mempersiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan inti yang telah disiapkan, sehingga informasi yang diperoleh lebih jelas. Selain instrument wawancara peneliti juga memerlukan alat bantu lain seperti alat perekam dan buku catatan yang dapat membantu kelancaran penelitian.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui peninggalan tertulis dengan cara membaca buku-buku, literatur, tulisan,

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, 2017), 290

maupun mendokumentasikan apa-apa data yang dianggap oleh peneliti. Tentunya data yang berkaitan dengan penelitian yang tengah diteliti. Mengumpulkan bahan-bahan data baik yang berupa buku-buku literatur maupun dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian baik dokumen tertulis maupun dokumen elektronik dan foto-foto, untuk menjawab rumusan masalah pada Pengaruh Pelayanan dengan metode *pick up service* terhadap nasabah dalam memilih BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi

E. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam *Analisa field research kualitatif* yaitu untuk menganalisa data yang didapat dari hasil wawancara. Kemudian data yang terkumpul dapat menggambarkan suatu objek, pemikiran, kondisi, atau peristiwa yang berkaitan dengan penelitian dan kondisi tersebut sedang terjadi atau berlangsung pada pengaruh layanan dengan metode *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember. Hal ini bertujuan untuk memberikan data atau mengumpulkan informasi secara detail mengenai suatu objek penelitian atau suatu masalah yang ada berkaitan dengan penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan yakni memakai teknik analisis data yang mencakup tiga kegiatan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data, merupakan kegiatan dimana untuk mendapatkan data-data di lapangan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*), merupakan cara merangkum atau meringkas, memilih serta memilah data-data yang dianggap penting dalam suatu proses pengumpulan data.
3. Penyajian Data (*Data Display*), setelah dilakukan reduksi data, maka langkah selanjutnya ialah proses penyajian data. Kemudian dilakukan penyajian data baik menggunakan uraian singkat, bagan, maupun *flowchart*
4. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*), kesimpulan dalam penelitian kualitatif dimungkinkan akan menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi ada kemungkinan juga tidak bisa menjawab rumusan masalah.⁴⁰

F. Keabsahan Data

Ada beberapa teknik dalam menguji keabsahan data, diantaranya yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Dalam melakukan pengujian pengabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data dilaksanakan dengan mengumpulkan data yang telah diperoleh dari beberapa sumber. Berdasarkan hal tersebut dapat dijelaskan bahwa analisis data dapat diproses mencari dan menyusun secara sistematis dan yang diperoleh dari hasil wawancara.⁴¹ Dari triangulasi sumber data tersebut peneliti kemudian mengecek dan mempertimbangkan kembali data-data yang telah diperoleh peneliti kepada semua sumber untuk menguatkan kebenaran informasi yang diperoleh peneliti, kemudian data yang

⁴⁰ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, 2017), 292

⁴¹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, 2015), 244

telah dianalisis peneliti kemudian dimintai kesepakatan kepada semua sumber terkait kebenarannya sehingga data-data tersebut akurat.

G. Tahap-tahap penelitian

Pada bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan peneliti, dimulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenar-benarnya, dan sampai penulisan laporan. Adapun tahap pada penelitian ini adalah sebagaiberikut:

1. Tahap pra Lapangan

a. Menyusun rencana penelitian

Pada tahapan ini peneliti menyusun rancangan penelitian yang dimulai dari pengajuan judul penelitian, melakukan konsultasi kepada dosen pembimbing, kemudian menyusun proposal penelitian hingga dipresentasikan sampai seminar proposal.

b. Memilih lapangan penelitian

Sebelum penelitian dilakukan, peneliti terlebih dahulu wajib

untuk memilih lapangan penelitian yakni menentukan lokasi penelitian. Pada penelitian ini, peneliti menentukan lokasi pada BMT

UGT Nusantara Cabang Wirolegi yang beralamat di Jl. MT Haryono

No.17, Wirolegi, Kec. Sumpalsari, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

68124

c. Mengurus Perizinan Tempat

Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu mengurus perizinan dengan meminta surat permohonan izin penelitian

kepada pihak kampus yang kemudian diserahkan kepada BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi

d. Menjajaki Dan Menilai Kondisi Lapangan

Setelah mendapatkan izin ditempat penelitian, peneliti memulai penjajakan serta menilai kondisi lapangan agar mengetahui latar belakang objek penelitian.

e. Memilih Dan Memanfaatkan Informan

Pada tahapan ini peneliti mulai memilih informan untuk mengadakan informasi. Informan yang dipilih dalam penelitian ini yaitu pihak yang berkepentingan dan bersangkutan di BMT UGT NUSANTARA Cabang Wirolegi

f. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Pada tahapan ini sebelum turun ke lapangan peneliti menyiapkan perlengkapan penelitian seperti alat tulis, alat perekam suara, kamera, dan lain-lain.

g. Persoalan Etika Penelitian

Pada tahapan ini, peneliti mempersiapkan diri baik secara fisik, psikologi, dan mental. Peneliti menyesuaikan diri dengan kebiasaan dan budaya dan terdapat di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi

2. Tahapan Pekerjaan Lapangan

Pada tahapan ini, dibagi menjadi 8 bagian diantaranya yaitu:

- a. Memahami latar belakang penelitian
- b. Memasuki lapangan
- c. Berperan serta mengumpulkan data
- d. Mengikuti serta memantau kegiatan
- e. Mencatat data
- f. Mengetahui tentang tata cara mengingat data
- g. Kejenuhan data
- h. Analisis pada lapangan

3. Tahapan Analisis Data

Pada tahapan ini dilakukan dengan memilah data yang telah didapat peneliti melalui observasi, wawancara, dan juga dokumentasi. Setelah semua data disesuaikan dengan rumusan penelitian kemudian data akan disajikan dalam bentuk rangkuman yang berisi tentang uraian singkat yang didukung oleh data dan dokumen yang diperoleh, kemudian akan ditarik kesimpulan dan penelitian hasil laporan.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Letak dan Keadaan Geografis BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember

Letak objek secara geografis ini berada pada BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember yang terletak di Jl. MT Haryono No. 17, Wirolegi, Kec, Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68124. Tujuan dari pada penelitian ini agar memudahkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang lengkap bahwa akan dilakukan oleh peneliti, kemudian memberi gambaran objektif yang ada pada lembaga ini agar mudah untuk diuraikan, adapun uraian gambaran tersebut sebagai berikut:

2. Sejarah Berdirinya Lembaga Penelitian

Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri dan disingkat menjadi “Koperasi BMT UGT Sidogiri” Koperasi BMT ini awal mulanya dibentuk dengan bertujuan agar seluruh santri yang ada di pesantren tersebut terhindar dari barang-barang yang haram dimana sesekali ada beberapa orang yang berjualan makanan dan minuman yang telah masuk pada wilayah pesantren tersebut, dimana para penjual tersebut menggunakan modal dari berbagai pinjaman bank harian yang dimana tidak ada unsur syar'i dan berunsur riba sehingga dapat menyebabkan keharaman.

Usaha ini bermula dari adanya sebuah keprihatinan KH. Nawawi Thoyyib (alm) pada 1993 dimana pada masa tersebut sangat terkenalnya sebuah praktek rentenir-rentenir yang ada pada desa Sidogiri dan lingkungan sekitarnya. Karena dengan hal tersebut sangat berpengaruh dalam kehidupan manusia. Ada beberapa banyak yang ikut menyemangati atas kemajuannya BMT Sidogiri salah satunya yaitu koperasi yang ada di Jawa Timur. Hal tersebut sangat mendukung terhadap berdirinya BMT Sidogiri dan beberapa alumni yang sangat mendorong atas terciptanya BMT Sidogiri, sehingga BMT Sidogiri yang dibangun di luar kabupaten yaitu di Pasuruan resmi mendapatkan izin badan hukum koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi, dengan disahkan dari adanya surat keputusan no: 09/BH/KWK/13/VII/2000 mulai bekerja pada 5 Rabiul Awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M di Jalan Asem Mulyo 48 Surabaya dan pada bulan Desember 2020 melakukan PAD dengan pergantian nama menjadi BMT UGT Nusantara.

BMT UGT Nusantara didirikan oleh beberapa orang yang berada dalam satu kegiatan Urusan Guru Tugas Pondok Pesantren Sidogiri (Urusan GT PPS) yang di dalamnya terdapat beberapa orang yang berprofesi sebagai guru dan pimpinan madrasah, alumni Pondok Pesantren Sidogiri Pasuruan dan para simpatisan yang menyebar di wilayah Jawa Timur.

Pengurus akan terus berusaha untuk melakukan renovasi dan peningkatan secara terus menerus pada semua bidang baik organisasi

maupun usaha. Pengurus BMT UGT Nusantara periode 2019-2022 telah menyatakan visi dan misi baru yang lebih condong dan sejalan dengan jati diri santri. Visi baru yaitu Koperasi yang Amanah, Tangguh dan Bermartabat yang kami singkat menjadi MANTAB.

Selain itu, misi BMT UGT Nusantara juga diperbarui yaitu mengelola koperasi yang sesuai dengan jati diri santri, menerapkan sistem syariah yang sesuai dengan standar kitab salaf dan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN), menciptakan kemandirian likuiditas yang berkelanjutan, memperkuat sinergi ekonomi antar nasabah, memperkuat kepedulian nasabah terhadap koperasi, memberikan khidmah terbaik terhadap nasabah dan umat dan meningkatkan kesejahteraan anggota dan umat.⁴²

Dalam jangka panjang Koperasi UGT diharapkan bisa dibuka beberapa unit pelayanan di kabupaten-kabupaten yang banyak ditempati oleh anggota Koperasi UGT. Sebagaimana izin yang didapatkan, Koperasi UGT beroperasi di kabupaten kota di Jawa Timur. Unit pelayanan lainnya, beberapa saat kemudian pada September 2000 dibuka Unit Pelayanan Koperasi UGT di Kota Jember. Koperasi UGT Nusantara unit Jember telah tersebar di 19 daerah yaitu Wirolegi, Jember Kota, Kaliwates, Kalisat, Rambipuji, Jenggawah, Mumbulsari, Silo, Arjasa, Bangsal Sari, Batu Urip, Balung, Semboro, Umbul Sari, Tanggul, Wuluhan, Kencong, Puger, dan Gumuk Mas. Dilihat dari banyaknya unit yang telah tersebar di berbagai daerah di Kota Jember, membuktikan bahwa BMT UGT

⁴² <https://bmtugtnusantara.co.id/tentang-kami-6.html>. Diakses pada tanggal 21 mei 2023

Nusantara sebagai pelopor koperasi Syariah sudah memiliki peminat yang banyak dan jumlah nasabah pembiayaan yang semakin tahun semakin meningkat. Namun, karena banyaknya cabang yang berada di Kota Jember membuat Kantor Pusat harus membagi kantor cabang menjadi 2 daerah yaitu, Jember Barat dan Jember Timur.

3. Visi dan Misi serta Tujuan BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi

Visi:

- 1) Koperasi yang Amanah, Tangguh dan Bermartabat (MANTAB)

Misi:

- 1) mengelola koperasi yang sesuai dengan jatidiri santri,
- 2) menerapkan sistem syariah yang sesuai dengan standar kitab salaf dan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN),
- 3) menciptakan kemandirian likuiditas yang berkelanjutan,
- 4) memperkokoh sinergi ekonomi antar anggota,
- 5) memperkuat kepedulian anggota terhadap koperasi,
- 6) memberikan khidmah terbaik terhadap anggota dan umat dan
- 7) meningkatkan kesejahteraan anggota dan umat.⁴³

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁴³ <https://bmtugtnusantara.co.id/tentang-kami-7.html> di akses pada tanggal 21 mei 2023

4. Struktur Organisasi Lembaga Penelitian

Adapun struktur organisasi Koperasi BMT UGT Nusantara Cabang

Wirolegi terdiri dari beberapa pengurus, yaitu diantaranya ialah:

Pengurus/pengawas	Ali Dhofir Zodiaz
KCP Kepala Cabang	Achmad Munif Romli
Waka KCP	Syaiful Bahri
KOC (Kepala Oprasional Kantor)	Edy Efendi
AOAP (Analisis Pembiayaan)	Ahmadun Efendi Abdillah Zaim
Kasir (Teller)	Moh Gufron
AOSP (Accounting Office Simpanan dan Pembiayaan)	Khoirul Huda Ahmad Rofiki Hanif Syaiful Abdul Aziz

5. Job descriptions

1) Kepala cabang.

- a) Bertanggung jawab atas seluruh perkembangan lembaga
- b) Membuat strategi untuk pencapaian target yang diinginkan
- c) Melakukan sebuah pengontrolan untuk bagian kepala cabang binaannya
- d) Melakukan sebuah evaluasi terhadap kinerja karyawan secara rutin
- e) Mengendalikan liquiditas lembaga
- f) Mengadakan rapat dan binaan secara rutin setia 1 bulan 1 kali

2) Wakil pimpinan

- a) Melakukan audit pembiayaan
- b) Melaksaaan pemeriksaan terhadap pengajuan, persetujuan, dan
- c) pencairan pada proses pembiayaan
- d) Dapat menggantikan aktivitas kepala cabang ketika tidak ada

3) Customer service (CS)

- a) Bertanggung jawab atas pencatatan keuangan
- b) Melakukan setiap transaksi yang digunakan oleh nasabah
- c) Melakukan pengecekan terhadap cek list accounting
- d) Menyusun pembukuan kas
- e) Melaksanakan back up laporan atas transaksi harian
- f) Melakukan mutasi setiap pembiayaan
- g) Melakukan pembukaan rekening untuk nasabah atas tabungan yang telah di pilih
- h) Bertanggung jawab atas seluruh aktivitasnya kepada kepala cabang

4) Account office (AO)

- a) Menentukan calon debitur yang layak
- b) Menerima permohonan pembiayaan dari calon nasabah
- c) Menjadi saksi saat perjanjian akad yang di gunakan oleh nasabah
- d) Melakukan survey terhadap calon nasabah
- e) Memasarkan semua produk pembiayaan yang ada pada lembaga
- f) Bertanggung jawab atas penagihan dan menjadi sasaran acuan terhadap kelancaran nasabah dalam membayar angsuran

5) Kegiatan operasional

- a) Rapat umum
- b) Rapat anggota tahunan (pada bulan februari)
- c) Rapat yang dilakukan sebelum RAT
- d) Rapat seluruh cabang dan capem (3 bulan 1 kali)

- e) Rapat seluruh capem (1 bulan 1 kali)
- f) Rapat internal lembaga (1 minggu 1 kali)

6) Produk pembiayaan

a) Tabungan

1. Tabungan umum syariah yang menggunakan akad wadiah/qordh
2. Tabungan haji Al-haromain yang menggunakan akad wadiah
3. Tabungan umrah Al-hasanah yang menggunakan akad wadiah
4. Tabungan idul fitri yang menggunakan akad wadiah
5. Tabungan qurban yang menggunakan akad wadiah
6. Tabungan lembaga peduli siswa yang menggunakan akad wadiah

b) Pembiayaan

1. Mudharabah pembiayaan kerjasama antara lembaga dengan nasabah dimana modal sepenuhnya dari lembaga
2. Murabahah (jual beli) perjanjian antara dua belah pihak yang telah disepakati bersama atas harga pokok yang dibeli oleh nasabah
3. Syirkah yaitu pembiayaan yang bekerja sama antara kedua belah pihak dengan keuntungan dan kerugian yang sama
4. Rahn (gadai) yaitu produk pembiayaan yang menggunakan jaminan yang dapat bergerak ataupun menggunakan surat yang

di pasrahkan sepenuhnya pada lembaga sesuai akad yang telah di sepakati.⁴⁴

B. Penyajian Data dan Analisis Data

BMT UGT Nusantara termasuk lembaga keuangan mikro syariah (LKMS) yang berkembang dikalangan masyarakat menengah ke bawah hingga menengah keatas. Layanan BMT UGT Nusantara cabang Wirolegi seringkali diakses oleh masyarakat kecil yang membutuhkan dana untuk menjalankan suatu usaha.⁴⁵

Adapun penyajian data dalam hal ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan layanan *pick up service* di BMT UGT NUSANTARA Cabang Wirolegi Kabupaten Jember

- a. Penerapan layanan *pick up service* BMT UGT NUSANTARA Cabang Wirolegi

Kualitas layanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur.⁴⁶ Dalam hal ini penyedia jasa dituntut untuk terus berusaha

memahami apa yang diinginkan pelanggan, sehingga mempunyai harapan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang diterima.⁴⁷

⁴⁴ Edy Efendi, Kepala Oprasional Cabang BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi, Wawancara, Wirolegi, 17 mei 2023 jam 10: 30

⁴⁵ Hayatu millah, siti nur halima, motivasi pedagang melakukan pinjaman pada rentenir versus pembiayaan di BMT UGT NUSANTARA CAPEM PAITON. *JEKOBIS* 1 NO 1, (2022)

⁴⁶ Dr. Hamirul dan Alamsyahril, *Good Governance Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan Publik*: (Malang: CV Pustaka learning center 2020), 30

⁴⁷ Hamirul dan Widya Pratiwi, *Inovasi Dalam Pelayanan Publik*, (Banyumas: CV. Pena Persada, 2020), 4

Layanan yang digunakan oleh BMT UGT Nusantara yaitu layanan *pick up service*. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Latifah selaku nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang wirolegi:

“layanan di BMT UGT Nusantara menggunakan layanan jemputan, jadi ketika saya hendak membayar tagihan itu dijemput kerumah”⁴⁸

Kutipan diatas menyatakan bahwa layanan yang diterapkan oleh BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi ialah menggunakan layanan *pick up service*, dimana layanan tersebut dilakukan dengan mendatangi setiap nasabah kerumah masing-masing. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Edy selaku Kepala Operasional Kantor BMT UGT Nusantara Cabang wirolegi:

“di BMT UGT Nusantara Cabang wirolegi menggunakan layanan *pick up service*, dan semua nasabah itu dilayani dengan layanan itu”

Dari kutipan diatas menyatakan bahwa layanan yang digunakan oleh BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi adalah layanan *pick up service*, dimana layanan ini merupakan layanan yang diberikan kepada seluruh nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi baik dari segi pembiayaan apapun, jadi seluruh nasabah akan dilayani dengan layanan *pick up service*.⁴⁹

Pick up service merupakan strategi pemasaran yang dilakukan oleh BMT UGT Nusantara dengan metode tersebut marketing menjumpai rumah atau toko nasabah. Nasabah hanya cukup di rumah,

⁴⁸ Wawancara dengan Ibu Latifah (nasabah BMT UGT Nusantara) pada tgl 27 mei 2023

⁴⁹ Wawancara kepada Bapak Edy Efendi (Kepala Oprasional Cabang BMT UGT Nusantara)

dan kemudian marketing menjumpai atau mengambil ditempat nasabah tersebut. Dalam sebuah layanan metode *pick up service* BMT UGT Nusantara menggunakan tiga jenis marketing yang bekerja sekaligus sebagai jenjang karir karyawan, yaitu:

Pertama, marketing *collecting* bertugas menarik angsuran pembiayaan atau simpanan nasabah,

Kedua, marketing eksekutif bertugas mencari nasabah` baru dan menarik angsuran pembiayaan atau simpanan nasabah,

Ketiga, senior marketing bertugas mencari nasabah, menarik angsuran pembiayaan atau simpanan dan juga mensurvei calon nasabah yang akan mengajukan pembiayaan.

Penerapan layanan *pick up service* yaitu dengan mendatangi nasabah ke rumah masing-masing. Seperti apa yang disampaikan oleh Bapak Ahmad Rofiki selaku AO di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi beliau menyampaikan bahwasanya:

“saya melakukan penerapan dengan mendatangi nasabah dengan membawa mobile printer untuk melakukan transaksi setoran jadi sekarang sudah menggunakan digitalisasi dan itu langsung terserver pada kantor.”

Dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi ialah dengan AO datang kepada nasabah yang memiliki pembiayaan, dengan membawa fasilitas berupa *mobile printer* ketika melakukan transaksi setoran maka nasabah mendapatkan slip setoran dan slip itu terkoneksi dengan server yang BMT punya, dan selain dari itu ada

aplikasi yang namanya *mobile UGT* yang dimiliki oleh nasabah dan nasabah bisa melihat jumlah saldo, hasil mutasi, dll. Selain itu, Aplikasi tersebut juga bisa digunakan untuk transfer antar bank, membeli pulsa, dll. Lalu pembiayaan diambil dengan menggunakan *mobile printer* dan otomatis terkoneksi dengan server BMT.⁵⁰

Layanan *pick up service* sangat efektif dalam pengumpulan dana. Berdasarkan apa yang telah disampaikan oleh Bapak Edy selaku kepala Operasional Kantor BMT UGT Nusantara Cabang wirolegi:

“kami rasa sangat efektif dengan layanan *pick up service* ini, karena lebih efektif untuk mengumpulkan dana-dana pembiayaan dari nasabah, dan supaya lebih mudah juga menabungnya.”

Maksud dari kutipan tersebut BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi menggunakan layanan *pick up service* karena dirasa sangat efektif untuk mengumpulkan dana-dana pembiayaan dari nasabah dan memudahkan nasabah dapat menabung dengan senang hati, jadi nasabah membayar biaya tagihan dengan cara menabung setiap hari dirumah masing-masing sehingga ketika sudah mencapai angka jumlah setoran maka dijemutlah oleh pihak yang bertugas. Sehingga dengan adanya layanan ini nasabah tidak harus mendatangi kantor.⁵¹ Seperti apa yang disampaikan oleh Ibu Indah selaku nasabah di BMT UGT Nusantara Cabag Wirolegi ialah:

⁵⁰ Wawancara dengan Ahmad Rofiki (Accounting Office) pada tanggal 22 mei 2023

⁵¹ Wawancara kepada Bapak Edy Efendi (Kepala Oprasional Cabang BMT UGT Nusantara)

“jadi, AO menghampiri saya kerumah, dengan membawa kuitansi pembayaran, setelah itu saya memberikan uang setoran lalu tandatangan, sudah gitu saja dek, sangat mudah dan tidak memberatkan saya sama sekali.”

Dapat diambil kesimpulan dari keterangan di atas bahwa penerapan yang dilakukan oleh pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi kepada nasabah yaitu, dengan menjumpai nasabah kerumah masing-masing dengan membawa kuitansi pembayaran, lalu menerima uang setoran yang diberikan oleh nasabah dan mencatat pada kuitansi yang dibawanya. Jadi nasabah merasa bebannya diringankan dengan layanan *pick up service* ini. Begitu juga yang disampaikan oleh para nasabah yang lain, layanan yang diberikan oleh pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi sangat meringankan beban para nasabah.⁵²

b. Tujuan dan manfaat penerapan layanan *pick up service* di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi

Salah satu tujuan penerapan layanan *pick up service* adalah untuk meningkatkan pendapatan. Berdasarkan apa yang disampaikan

oleh Bapak Edy selaku Kepala Operasioal Kantor BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi;

“ untuk meningkatkan pendapatan bagi kantor, ada dua manfaat, ada manfaat buat kantor dan manfaat buat nasabah, kalau nasabah buat mempermudah transaksinya, jika nasabah memiliki uang sepuluh ribu kita jemput pastinya dia menabung, kalau dia ke instansi lain membawa uang sepuluh ribu tidak mungkin membawa uang sepuluh ribu menabung di bank, itu manfaat buat nasabah.”

⁵² Wawancara dengan Ibu Indah (nasabah BMT UGT Nusantara) pada tgl 27 mei 2023

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tujuan dan manfaat dari pada layanan *pick up service* ialah untuk meningkatkan pendapatan instansi, ada dua pihak yang mendapat manfaat dari layanan *pick up service* yaitu bagi pihak instansi dan nasabah, manfaat yang didapat oleh nasabah ialah mempermudah transaksi pembiayaan meskipun setiap menyeter tabungan bernominal kecil pasti akan diterima dengan senang hati oleh pihak AO, jika nasabah menabung sepuluh ribu rupiah itu tidak menjadi masalah bagi AO, bahkan menurut AO sendiri itu adalah suatu awal permulaan untuk menuju tahap kenyamanan dan kepuasan.⁵³

Dengan adanya layanan ini pihak nasabah akan merasa nyaman dan akan meningkatkan nominal tabungannya. Manfaat bagi instansi ialah dengan semakin bertambahnya suatu pendapatan instansi maka semakin besar pula pengelolaan instansi yang akan dikembalikan kepada nasabah.

c. Cara melunasi pembiayaan dengan metode yang dimiliki BMT UGT Nusantara

Langkah nasabah untuk membuka pembiayaan diawali dengan pembukaan tabungan terlebih dahulu. Berdasarkan apa yang disampaikan oleh Bapak Edy selaku kepala Operasional Kantor BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi:

⁵³ Wawancara kepada Bapak Edy Efendi (Kepala Operasional Cabang BMT UGT Nusantara)

“Nasabah itu jika ingin melakukan setoran pembiayaan harus melalui tabungan, jadi menyicil setiap hari, ditaruk ditabungan, setelah sampai pada angka setoran, lalu dibayarkan.”

Kutipan diatas dapat disimpulkan bahwasanya BMT UGT Nusantara Cabang wirolegi memiliki cara bagaimana nasabah melunasi segala pembiayaannya, yaitu dengan cara menabung setiap harinya, sehingga dengan nasabah menabung maka setoran pembiayaannya akan terasa ringan.

Setiap nasabah wajib membuka pembiayaan tabungan karena dengan semua pembiayaan melibatkan pembiayaan tabungan, tabungan tersebut dapat diisi kapan saja dan berapapun nominalnya, karena dengan pengalaman yang dialami oleh pihak instansi awal nasabah itu menabung dengan bernominal kecil.

Setelah dilakukannya penarikan dengan layanan *pick up service* nasabah merasa nyaman dengan layanan tersebut, sehingga nasabah terus menambah nominal tabungannya karena dengan layanan dan kepercayaannya, nasabah tidak merasa sangat terbebani dengan melakukan pembiayaan karena dengan adanya layanan *pick up service* nasabah bisa mengangsurnya dengan setiap hari.⁵⁴ Berdasarkan apa yang disampaikan oleh Ibu Indah selaku nasabah BMT UGT Nusantara

Cabang Wirolegi:

“Kami menabung setiap hari dan setelah usai satu minggu atau dua minggu AO mendatangi kerumah atau saya antar

⁵⁴ Wawancara dengan Bapak Ahmad Rofiki (Accounting Office) pada tanggal 22 Mei 2023

sendiri kerumahnya sambil mengantar anak mengaji, jadi sangat meringankan nasabah.”

Dapat ditarik kesimpulan nasabah menabung dengan sesuka hati, bisa setiap hari atau setiap minggu bahkan dua minggu, dan bisa kapan saja atau bisa mendatangi rumah AO sendiri, dengan pelayanan ini dapat dinyatakan bahwasanya nasabah tidak sama sekali diberatkan oleh pihak instansi.⁵⁵

d. Pelayanan yang diterapkan oleh AO (*Accounting Office*) yaitu:

Prosedur yang diterapkan yaitu sebagai berikut:

- a. Nasabah menginformasikan terlebih dahulu jika ingin melakukan pembiayaan
- b. Nasabah menyerahkan berkas pembiayaan kepada pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi. Berkas yang harus nasabah lengkapi diantaranya sebagai berikut:
 - 1) Foto copy KTP suami dan istri atau wali.
 - 2) Foto copy KK (kartu keluarga).
 - 3) Foto copy surat nikah.
 - 4) Surat persetujuan suami, istri atau wali.
 - 5) Foto copy jaminan (STNK dan BPKB atau surat tanah).
 - 6) Pernyataan hak milik jaminan/surat kuasa pemilik jaminan disertai foto copy KTP pemilik jaminan (suami/istri).
- c. AO (*Accounting Office*) melakukan pemeriksaan riwayat nasabah, dan melakukan survey

⁵⁵ Wawancara dengan Ibu Indah (nasabah BMT UGT Nusantara) pada tgl 27 mei 2023

Pelaksanaan survey oleh pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi yang bertugas untuk mengisi formulir pembiayaan untuk menentukan layak atau tidaknya nasabah untuk melakukan pembiayaan di BMT UGT Nusantara. Ada tujuh formulir pembiayaan yang harus diisi yaitu:

- 1) Mengisi form permohonan pembiayaan (jika berkas lengkap).
 - 2) Mengisi form kuisisioner kelayakan.
 - 3) Mengisi form analisa keuangan.
 - 4) Mengisi form penilaian jaminan.
 - 5) Mengisi form keputusan komite pembiayaan
 - 6) Melampirkan foto jaminan.
 - 7) Mengisi form tanda terima jaminan.
- d. Pencairan Bagi nasabah yang dinyatakan layak untuk melakukan pembiayaan di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi maka proses pencairan langsung dilakukan dan nasabah tersebut

menerima dana yang telah diajukan sesuai perjanjian yang sudah disepakati.

- e. Nasabah atau peminjam menyetorkan pinjaman setiap hari dengan nama lain menabung, pelayanan dan prosedur ini sangat mudah sehingga membuat peminjam tertarik dalam melakukan pinjaman pada AO (*Accounting Office*). Padahal pelayanan yang baik itu lebih utama dari pada pelayanan yang mudah. Mudah di awal

tapi sulit di akhir. Pelayanan tidak berpengaruh sama sekali terhadap minat nasabah untuk melakukan pembiayaan.⁵⁶

- e. Faktor penghambat dalam layanan *pick up service* terhadap kepuasan nasabah

Dalam berjalannya proses layanan *pick up service* terdapat beberapa kendala. Berdasarkan apa yang disampaikan oleh Bapak Edy selaku Kepala Operasional Kantor peneliti mendapatkan informasi bahwasanya beliau mengatakan:

“Kendala yang terjadi selama ini ga ada sih mas, aman aman saja, mungkin yang kesulitan nantik pas ketika penarikan, ketika uang banya, maka harus dikawal, yang dikhawatirkan ketika kita bawa uang untuk diberikan kepada nasabah, itukan banyak resiko yang ditanggng oleh AO, harus ada pendamping, tapi kalau ikut saran dari pusat penarikan harus datang ke kantor.”

ada sedikit faktor kesulitan ketika ada penarikan yang bernominal besar, karena dengan adanya hal tersebut maka pihak BMT harus mengatur jalannya dana tersebut hingga sampai kepada nasabah.

Terkadang kemungkinan kecil terjadinya kerjasama antara nasabah dengan pihak lain untuk menghambat berjalannya transaksi tersebut sehingga BMT UGT Nusantara memiliki cara yaitu dengan mengantarkan dana tersebut dengan melibatkan beberapa petugas keamanan untuk mengantar dana tersebut kepada nasabah dan pada akhirnya dana itu sampai dengan utuh tetapi masalah ini jarang terjadi, pihak BMT hanya megantisipasi hal tersebut takut terjadi.

⁵⁶ Wawancara dengan Hanif Syaiful (Accounting Office) pada tanggal 22 mei 2023

Seharusnya pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wiroegi mengikuti intruksi dari kantor pusat yaitu jika akan melakukan penarikan maka harus datang ke kantor. Tetapi pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wiroegi lebih memilih kenyamanan nasabah, yaitu dengan mengantarkan uang penarikan nasabah, dengan melatar belakangi nasabah nabung dirumah jadi penarikan juga harus dirumah.⁵⁷ Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Latifah salah satu nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Wiroegi:

“Tidak ada kendala sama sekali mas, terkadang ada nasabah yang tidak merasa puas ketika mengajukan pinjaman bernominal besar dan ia tidak mampu membayarnya, ketika AO menyurvei nasabah dan itu tidak bisa memenuhi kriteria pinjaman dengan nominal yang diajukan, maka nominal yang diACC tidak sesuai keinginan nasabah”

Adapun faktor penghambat dalam layanan *pick up service* terjadi karena kekurangan pengertian nasabah, jika nasabah melakukan pembiayaan pinjaman dengan nominal yang besar untuk mengembangkan usahanya, akan tetapi nasabah setelah disurvei oleh pihak BMT tidak memenuhi kriteria untuk diACC, sehingga dengan keputusan BMT nasabah merasa kecewa karena keinginannya tidak sesuai dengan harapannya, dari situlah nasabah merasa kurang puas akan tetapi karena keegoisannya nasabah sendiri.

⁵⁷ Wawancara kepada Bapak Edy Efendi (Kepala Operasional Cabang BMT UGT Nusantara)

2. Peran layanan metode *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi

Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan *pick up service* merupakan layanan yang di terapkan di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi. Peran layanan *pick up service* ini sangat bermanfaat bagi instansi, baik dari layanan dan juga program-programnya. Seperti apa yang dikatakan oleh Ibu Indah selaku nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi beliau menuturkan bahwa:

“menurut saya layanan *pick up service* sangat bagus dan sangat membantu antara nasabah dan instansi, saya menjadi nasabah sudah 10 tahun dan sudah berkali-kali melakukan pembiayaan di BMT, awal saya menjadi nasabah BMT membuka pembiayaan tabungan, jadi saya menabung setiap hari”⁵⁸

Kutipan diatas menjelaskan bahwasanya layanan *pick up service* sangat menguntungkan bagi nasabah dan instansi, dan juga nasabah merasa puas dengan adanya program yang ditawarkan, salah satunya ialah pembiayaan tabungan. Terbukti bahwasanya nasabah tersebut sudah menabung selama sepuluh tahun, hal ini menunjukkan bahwasanya bagusnya layanan yang diterapkan oleh BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi. Begitupun denngan apa yag disampaikan oleh Bapak Edy selaku Kepala Operasional Kantor BMT UGT Nusantara Cabang wirolegi:

“ *pick up service* ini sangat berperan di instansi kami, karena 95% lebih nasabah dilayani dengan layanan *pick up service*, layana ini berupa mendatagi nasabah ke rumah masing-masing agar

⁵⁸ Wawancara dengan Ibu Indah (nasabah BMT UGT Nusantara) pada tgl 27 mei 2023

mempermudah transaksi dengan nasabah, sehingga nasabah tidak susah payah mendatangi kantor.”⁵⁹

Kutipan tersebut menjelaskan bahwa layanan *pick up service* sangat berperan penting bagi instansi, dengan adanya layanan *pick up service* nasabah banyak yang tertarik dan nyaman kepada BMT UGT Nusantara Cabang Wirolgi karena mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi pembiayaan, pelaksanaan layanan ini dengan cara mengunjungi setiap nasabah ke rumah masing-masing sehingga nasabah tidak perlu mendatangi kantor cabang, lebih 95% pendapatan instansi didapatkan dari layanan *pick up service* ini, maka dinyatakan layanan *pick up service* ini sangatlah penting bagi instansi dan nasabah.

Selain berperan penting bagi instansi, layanan *pick up service* juga sangat bermanfaat bagi nasabah. Seperti apa yang dikatakan oleh Ibu Isti Faidah selaku nasabah BMT UGT Nusantara Cabang wirolegi:

“layanan *pick up service* sangat berperan bagi kepuasan saya, karena prosesnya mudah dan sederhana, juga tidak menyulitkan dalam prosesnya, sehingga layanan *pick up service* membuat saya merasa puas.”⁶⁰

Dapat disimpulkan dalam kutipan di atas bahwasanya layanan *pick up service* sangat berperan bagi kepuasan nasabah, karena dengan adanya layanan tersebut nasabah tidak merasa terbebani sama sekali justru nasabah merasa senang dengan segala prosesnya yang mudah. Peran

⁵⁹ Wawancara kepada Bapak Edy Efendi (Kepala Oprasional Cabang BMT UGT Nusantara)

⁶⁰ Wawancara dengan Ibu Isti Faidah (nasabah BMT UGT Nusantara) pada tgl 27 mei 2023

layanan *pick up service* ini jangan sampai terputus atau tidak dilakukan lagi karena lebih 95% kepuasan nasabah terdapat dalam layanan tersebut.

Kepuasan selanjutnya yang dirasakan nasabah adalah kepuasan terhadap proses dan teknisnya. Nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Latifah salah satu nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi:

“Iya saya puas sama layanannya mas, soalnya saya ketika mengajukan pinjaman cairnya itu tidak lama paling dua atau tiga hari sudah cair, juga pelayanannya enak, seperti saya itu sudah tidak mau sama bank yang lain, kalo yang lain ruwet kata saya, saya tinggal nabung dirumah tiap hari kadang dapet dua minggu di jemput sama pak Edy itu, jadi enak tidak perlu kemana-mana.”⁶¹

Kutipan tersebut menjelaskan bahwa nasabah merasa puas dengan layanan *pick up service*, karena selain proses pecairannya sangat cepat, juga secara teknisnya merasa dimudahkan. Ketika nasabah mengajukan pinjaman kepada BMT proses pencairannya tidak lebih dari dua atau tiga hari, sehingga nasabah merasa nyaman dan tidak menunggu terlalu lama, dan juga proses pembayaran tagihan nasabah hanya menabung dirumah saja, akan tetapi setelah sampai pada angka setoran, pihak BMT mendatangi rumah nasabah tersebut untuk menjemput tagihannya.

⁶¹ Wawancara dengan Ibu Latifah (nasabah BMT UGT Nusantara) pada tgl 27 mei 2023

C. Pembahasan Temuan

1. Penerapan layanan *pick up service* di BMT UGT NUSANTARA Cabang Wirolegi Kabupaten Jember

Layanan *pick up service* merupakan suatu layanan yang di terapkan di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi dimana layanan tersebut adalah suatu layanan yang menjadi kunci dari pendapatan instansi, sebagaimana paparan yang dijelaskan pada bab sebelumnya, peneliti merinci bahwa:

Pertama, kualitas layanan sangat bagus dalam memperhatikan kebutuhan nasabah. Sebagaimana Menurut Kasmir bahwa semua karyawan bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang ekstra kepada nasabah, supaya pelayanan yang diberikan bisa memuaskan nasabah.⁶² Dalam penelitian ini ditemukan suatu layanan dimana layanan tersebut sangat memperhatikan kenyamanan dan kepuasan nasabah yaitu layanan *pick up service*. Dalam penerapannya ditemukan bahwasanya ada ketentuan pusat yang berbunyi “setiap nasabah yang akan melakukan transaksi penarikan maka harus datang ke kantor”, tapi kenyataannya BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi lebih memilih melakukan transaksi penarikan yang dilayani dengan layanan *pick up service*, seperti nasabah hanya cukup di rumah, dan kemudian marketing menjumpai atau mengambil ditempat nasabah tersebut.

⁶² Kasmir. *Pemasaran Bank*. (Jakarta: Kencana, 2010), 49

Kedua, penerapan *pick up service* sangat mempermudah nasabah dimana nasabah tanpa medatangi kantor cabang, akan tetapi pembiayaannya tetap terlaksana karena adanya layanan *pick up service*. Sebagaimana Menurut Heriyanto, yang dimaksud *pick up service* adalah suatu strategi pemasaran yang dilakukan untuk meningkatkan penghimpunan dana pihak ketiga dengan cara layanan antar jemput dana tunai ke lokasi nasabah sehingga nasabah tidak perlu datang ke kantor, cukup dengan salah satu staf dana untuk melakukan transaksi setoran maupun penarikan simpanan.⁶³ Dalam penemuan ini dapat ditemukan bahwa 95% lebih nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi dilayani dengan layanan *pick up service*, jadi nasabah hampir semua melakukan transaksi pembiayaan dirumah masing-masing.

Ketiga, secara hukum agama pelayanan *pick up service* boleh dilakukan, seperti apa yang dituturkan oleh Khasanah Yeni Muthiatul, yakni memberikan pelayanan kepada sesama manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan kepada siapapun yang melakukannya.⁶⁴ Dalam penemuan ini dapat ditemukan pada layanan di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi yaitu pelayanan yang diberikan kepada nasabah itu tidak merepotkan atau meyusahkan nasabah, justru nasabah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi.

⁶³ Heriyanto, Upaya peningkatan pengumpulan dana pihak ketiga melalui layanan pick up service di PT. BPR Cianjur Jawa Barat cabang Cicalongkulon dalam *Jurnal ekonomi dan keuangan islam* 2 No.2 (2022): 109-122

⁶⁴ Khasanah Yeni Muthiatul, *Etika Bisnis Penginapan dalam Persepektif Ekonomi Syariah*. (Yogyakarta: Erhaka Utama, 2020), 87

2. Peran layanan metode *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember

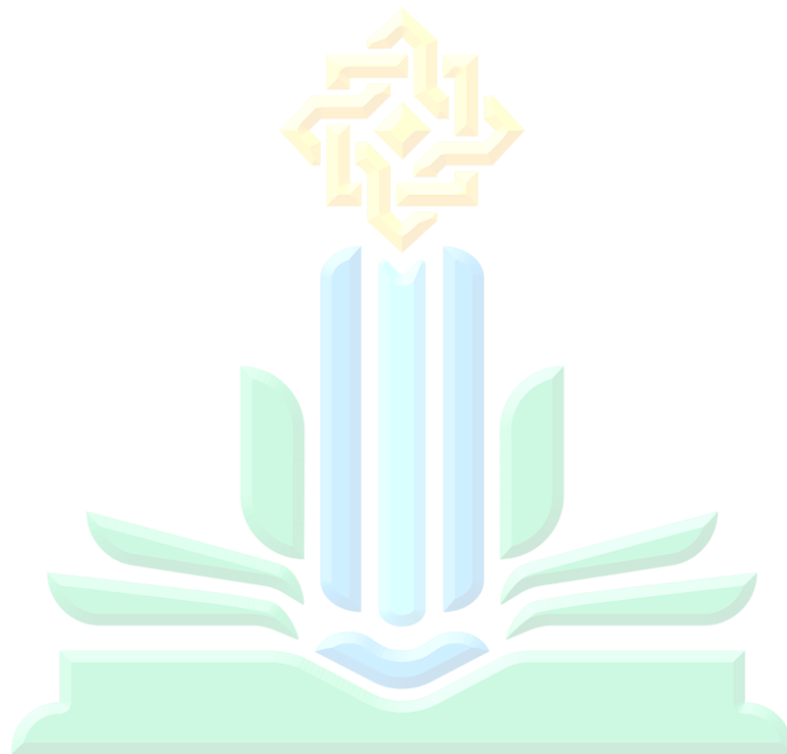
Dari hasil penjelasan pada bab sebelumnya, ditemukan bahwa pelayanan *pick up service* di BMT UGT Nusantara menghasilkan buah yang memuaskan bagi nasabah. Kepuasan nasabah jika penulis rinci adalah sebagai berikut:

Pertama, kepuasan terhadap kecepatan proses pelayanan *pick up service*. Nasabah merasa puas atas mudah dan cepatnya proses pelayanan yang diberikan, bahkan nasabah ini merasa tidak ada lagi instansi yang cocok selain BMT UGT Nusantara, seperti ketika nasabah ingin meminjam uang, maka dua atau tiga hari berikutnya dana pinjaman bisa dicairkan.

Kedua, kepuasan terhadap layanan *pick up service* secara teknis. Nasabah merasa dimudahkan dengan adanya transaksi yang ada di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi, semua transaksi bisa dilakukan dirumah tanpa datang ke kantor, seperti menyetor pembiayaan pinjaman yaitu dengan nasabah menabung sendiri dirumah setelah satu atau dua minggu baru AO mendatangi rumah nasabah satu persatu, jadi nasabah nyaman dengan pelayanan seperti itu dan nasabah merasa sangat puas.

Ketiga, kepuasan terhadap adanya manfaat layanan program yang ditawarkan oleh BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi. Kepuasan layanan yang digunakan oleh BMT sangat bagus dan sangat menguntungkan bagi nasabah dan instansi, buktinya nasabah telah

melakukakan pembiayaan berulang kali dan bahkan sudah mencapai lebih dari sepuluh tahun menjadi nasabah BMT UGT Nusatara Cabang Wirolegi.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, peran layanan metode *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, Kualitas layanan sangat bagus dalam memperhatikan nasabah, dalam penerapannya ditemukan bahwasanya ada ketentuan pusat yang berbunyi “setiap nasabah yang akan melakukan transaksi penarikan maka harus datang ke kantor”, tetapi kenyataannya BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi lebih memilih melakukan transaksi penarikan yang dilayani dengan layanan *pick up service*, seperti nasabah hanya cukup di rumah, dan kemudian AO menjumpai atau mengambil ditempat nasabah tersebut. Sedangkan penerapan *pick up service* sangat mempermudah nasabah, ditemukan bahwa 95% lebih nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi dilayani dengan layanan *pick up service*, jadi nasabah hampir semua melakukan transaksi pembiayaan dirumah masing-masing. Selain itu secara hukum agama pelayanan *pick up service* boleh dilakukan, dapat ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak merepotkan atau meyusahkan nasabah, bahkan nasabah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi.

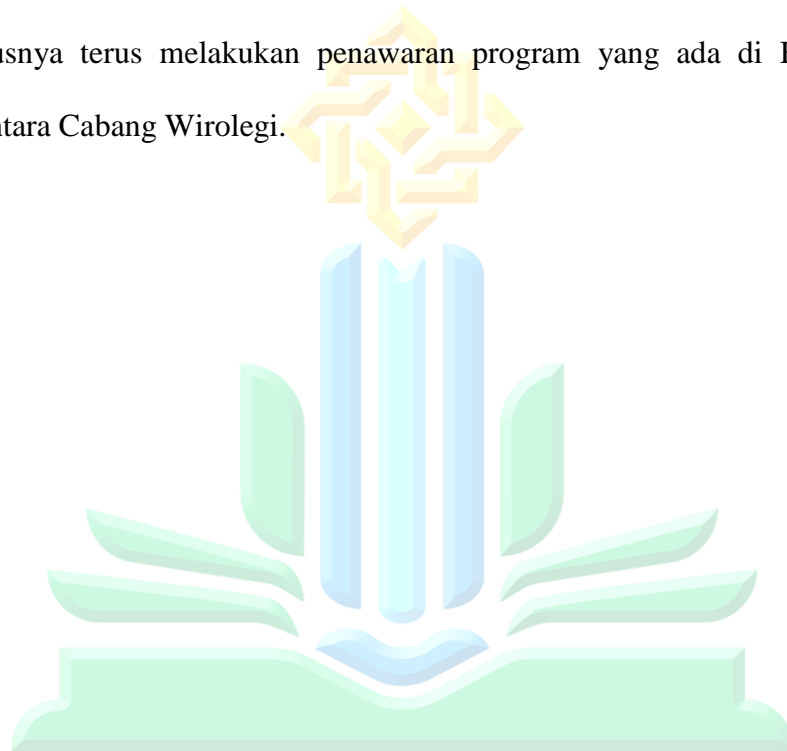
Kedua, kepuasan terhadap kecepatan proses pelayanan *pick up service*. Nasabah merasa puas atas mudah dan cepatnya proses pelayanan yang diberikan, bahkan nasabah merasa tidak ada lagi instansi yang cocok kecuali BMT UGT Nusantara, seperti ketika nasabah ingin meminjam uang, maka dua atau tiga hari berikutnya dana pinjaman dapat dicairkan. Sedangkan kepuasan terhadap layanan *pick up service* secara teknis, semua transaksi bisa dilakukan dirumah tanpa datang ke kantor, seperti menyeter pembiayaan pinjaman yaitu dengan nasabah menabung sendiri dirumah setelah satu atau dua minggu baru AO mendatangi rumah nasabah satu persatu. Selain itu kepuasan terhadap adanya manfaat layanan program yang ditawarkan, ditemukan bahwa layanan yang digunakan oleh BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi sangat bagus dan sangat menguntungkan bagi nasabah dan instansi, buktinya nasabah telah melakukan pembiayaan berulang kali dan bahkan sudah mencapai lebih dari sepuluh tahun menjadi nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi.

B. Saran

Pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi hendaknya tetap memaksimalkan layanan dalam memperhatikan kebutuhan nasabah dan tetap menerapkan layanan *pick up service* yang sangat mempermudah nasabah dalam melayani pembiayaan tanpa harus datang ke kantor, juga secara hukum layanan ini boleh dilakukan maka dari itu layanan ini harus tetap dilaksanakan. Sehingga dengan adanya hal tersebut bisa lebih menarik minat

masyarakat lain untuk menjadi nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi.

BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi hendaknya tetap memberikan kepuasan terhadap nasabah dengan cara memberikan kecepatan suatu proses pembiayaan dan memberikan kepuasan secara teknis, pihak BMT juga seharusnya terus melakukan penawaran program yang ada di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

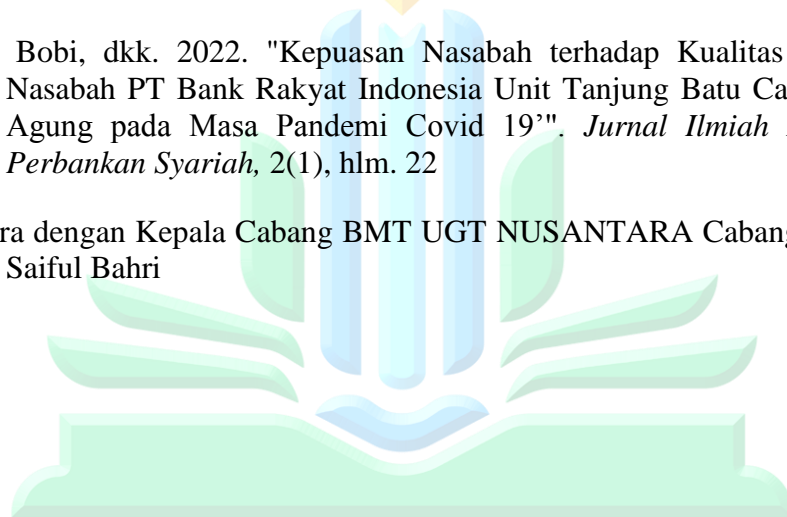
DAFTAR PUSTAKA

- Ebony J. Howard. *Financial Institutions Explained: What Is a Financial Institution?*. <https://www.thebalancemoney.com/what-is-a-financial-institution-5190896> diakses pada tanggal 28 Oktober 2022 pada pukul 11:30.
- Efendi, Edy. Kepala Oprasional Cabang BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi, Wawancara, Wirolegi, 17 mei 2023 jam 10: 30
- Elmiyanti, Yona. 2018. "Analisis Pengaruh *Pick Up Service* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT BPNS AMPEKANGKEK CANDUNG", 3(2), hlm. 59.
- Fahmi FA, Muhammad. 2018. "Analisis Pelayanan Pembiayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya", 2(1), hlm. 132.
- Faidah, Isti. nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi, wawancara, Wirolegi, pada 3 Juni 2023
- Fatihudin, Didin dan Firmansyah, Anang. 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Firmansyah, Anang. 2019. *Pemasaran Produk dan Merk*. Pasuruan: Qiara Media.
- Fitriani, Kiki Nurul. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Dimensi Carter Di Perbankan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus pada Nasabah Tabungan FAEDAH BRI Syariah KCP Majapahit Semarang*. Tesis. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
- Gafur, Abdul. 2022. *Implementasi Service Excellent dalam Layanan Pick Up Tabungan pada BMT NU Cabang Bluto Kabupaten Sumenep Madura*. Jember: UIN Khas Jember.
- Habibi, Hadid, dkk. 2021. "Analisis Penerapan Layanan *Pick Up And Delivery* terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Cuci Sepatu Medan)", 3(6), hlm. 54.
- Hamirul dan Alamsyahril. 2020. *Good Governance dalam Perspektif Kualitas Pelayanan Publik*. Cetakan Ke-1. Malang: CV Pustaka Learning Center.
- Hamirul dan Pratiwi, Widya. 2020. *Inovasi dalam Pelayanan Publik*. Cetakan Ke-1. Banyumas: CV. Pena Persada.

- Hamirul, dan Alamsyahril. *Good Governance Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan Publik*: (Malang, CV Pustaka *learning center* 2020). Cet. 1 hlm. 30
- Hamirul, dan Widya Pratiwi. *Inovasi Dalam Pelayanan Publik*: (Banyumas, CV. Pena Persada,2020), cet.ke-1. Hlm. 4
- Handayani, Sri. 2019. "Customer in Service Delivery Dalam Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah". *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 1(2), hlm. 185-198.
- Heriyanto, Tanto 2022. "Upaya Peningkatan Pengumpulan Dana Pihak Ketiga Melalui Layanan *Pick Up Service* di PT. BPR Cianjur Jawa Barat Cabang Cikalongkulon". *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 2(2), hlm. 109-12
- Hermawan, Agus. 2018. *Komunikasi Pemasaran*. Malang: Gelora Aksara Pratama.
- <https://bmtugtnusantara.co.id/tentang-kami-6.html>. Diakses pada tanggal 21 mei 2023
- <https://bmtugtnusantara.co.id/tentang-kami-7.html> di akses pada tanggal 21 mei 2023
- Huda, Nurul. 2020. *Pentingnya Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan*. <http://staimtarate.ac.id/berita/pentingnya-kualitas-pelayanan-jasa-terhadap-kepuasan-pelanggan> diakses pada tanggal 21 November 2022 pukul 14.21
- Hutasoit, C.S. 2011. *Pelayanan Publik Teori & Aplikasi*. Jakarta: MAGNA Script Publishing.
- I Gede Merta Sudiarta, dkk, 2018. 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali' dalam *Jurnal Manajemen Unud*, 7(8) , hlm 4539-4569
- Karim, Kurniati. 2020. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas dan Jasa Perbankan*. Cetakan Ke-1. Surabaya: CV Jakad Media Publishing.
- Kasiram, M. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Malang: UIN Maliki Press.
- Kasmir. 2010. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graham Ilmu.

- Lasmi, Ni Wayan. 2021. "Pengaruh Customer in Service Delivery terhadap Jumlah Nasabah di Bank Prima Makasar". *Jurnal Manajemen Unud*, 7(8), hlm. 29
- Latifah. nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi, Wawancara, Antirogo, 27 mei 2023 jam 15.30
- Lovelock, Christopher., Jochen, Wirtz, & Jacky, Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Marjuki, Ismail. 2018. *Pengaruh Komunikasi Pemasaran Yang Terpadu Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Tabungan Siaga*. Pekanbaru: PT. Bank Bukopin Cabang, *Menara Ilmu*.
- Meleong, Lexy J. 2006. *Metodelogi Penelitian Kualitati*. Bandung: PT Remaja Rosada Karya.
- Millah, Hayatul, dan Siti Nur Halima. motivasi pedagang melakukan pinjaman pada rentenir versus pembiayaan di BMT UGT NUSANTARA CAPEM PAITON. JEKOBIS VOL. 1 NO 1, JUNI 2022
- Mira. 2019. "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare"., 2(1), hlm. 36.
- Muthiatul, Khasanah Yeni. 2020. *Etika Bisnis Penginapan dalam Persepektif Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Erhaka Utama.
- Nugroho, Adi Sulistyono. 2021. *Mengenal Perbankan Indonesia (Konsep Bank, Praktik Bank Mini, dan Banker Karier)*. Cetakan Ke-1. Guepedia.
- Oktaviani, Rosidah. 2020. "Analisis Inovasi Produk dan Pelayanan pada Bank Jatim Syariah KC Madiun"., 2(4), hlm. 31.
- Rofiki, Ahmad. *Accounting Office* BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi, Wawancara, Wirolegi, 22 mei 2023 jam 13.20
- Saptarini, Indah. nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi, wawancara, Wirolegi, 27 mei 2023
- Setiawan, Firman. 2017. *Buku Ajar Lembaga Keuangan Syariah Non Bank*. Jakarta: Duta Media Publishing
- Setiawan, Putu Ery. 2015. "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral pada Kepatuhan Wajib Pajak". *E Jurnal Akuntansi*, 10(2).

- Sudiarta, I Gede Merta, dkk. 2018. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali". *Jurnal Manajemen Unud*, 7(8), hlm. 4539-4569.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, Tatik. 2017. *Majajemen Pemasaran Strategis Bank di Era Global*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Syaiful, Hanif. *Accounting Office BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi*, Wawancara, Wirolegi, 22 mei 2023 jam 13.30
- Thalia Claudia Mawey, Altje Tumbel, Imelda W.J Ogi, 2018 'Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank SulutGO'dalam *Jurnal EMBA*, 6(3), hlm 1198 - 1207
- Wahyudi, Bobi, dkk. 2022. "Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung pada Masa Pandemi Covid 19'". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah*, 2(1), hlm. 22
- Wawancara dengan Kepala Cabang BMT UGT NUSANTARA Cabang Wirolegi, Saiful Bahri



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODEOLOGI PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Peran Layanan Metode <i>Pick Up Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten	Peran Layanan Metode <i>Pick Up Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peran Layanan Metode <i>Pick Up Service</i> 2. Kepuasan nasabah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. penampakan berupa fasilitas penunjang 2. memberikan pelayanan yang memuaskan 3. melakukan komunikasi hubungan yang baik 1. melakukan pembelian secara teratur 2. melakukan pembelian produk yang lainnya 3. memberikan refrensi kepada orang lain 4. tidak mudah terpengaruh dari bujukan pesaing 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah 5. Account officer 6. Kepala operasional kantor 7. Wawancara 8. Dokumentasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan metode penelitian kualitatif 2. Jenis penelitian adalah studi kasus 3. Metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi. 4. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. 5. Validasi data menggunakan uji kredibilitas dengan pengujian triangulasi sumber. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan layanan <i>pick up service</i> di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember 2. Peran metode <i>pick up service</i> terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT ang Wirolegi Kabupaten Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fauzan

Nim : E20191211

Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa ini skripsi dengan judul “PERAN LAYANAN METODE *PICK UP SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASBAH DI BMT UGT NUSANTARA CABANG WIROLEGI KABUPATEN JEMBER ” ini adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi, dan digunakan sebagaimana mestinya

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 21 Agustus 2023

Penyusun



Muhammad Fauzan

NIM.E20191211

Konsep atau Transip Wawancara
Peran layanan Metode *Pick Up Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Di
BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember

1. Apa peran layanan *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi?
2. Apa tujuan penerapan layanan *pick up service* di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi?
3. Bagaimana penerapan *pick up service* yang dilakukan oleh pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi terhadap nasabah?
4. Faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam berlangsungnya layanan *pick up service*?
5. Bagaimana solusi yang dilakukan oleh BMT UGT Nusantara dalam mengatasi faktor penghambat dalam layan *pick up service* terhadap kepuasan nasabah?
6. Bagaimana menurut anda tentang pelayanan *pick up service* di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi ini bagus atau tidak?
7. Anda Sudah berapa lama menjadi nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi?
8. Bagaimana jika harga naik, apakah anda masih tetap menjadi nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi?
9. Kendala apa yang terjadi selama anda menjadi nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi?
10. Apakah anda merasa puas dengan layanan *pick up service*?

Transkrip hasil wawancara dengan nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember

Nama Informan : Ibu Latifah

Tempat ; Rumah Nasabah

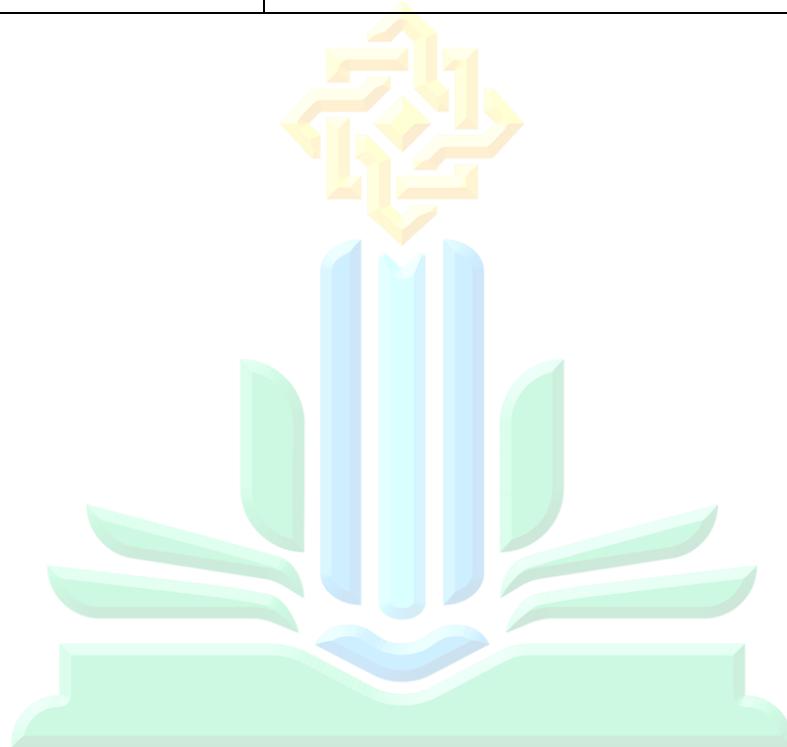
NO	PERTANYAAN PENELITI	JAWABAN INFORMAN	WAKTU
1.	Bagaimana menurut anda tentang pelayanan <i>pick up service</i> di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi ini bagus atau tidak?	layanan <i>pick up service</i> ini sangat memudahkan saya, karena dengan dijemputnya segala pembiayaan, beban saya merasa sangat diringankan oleh BMT, saya melakukan pembiayaan dirumah bayarpun saya dirumah, jadi menurut saya layanan ini sangat bagus.	
2.	Anda Sudah berapa lama menjadi nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi?	Saya kurang lebih menjadi nasabah delapan tahun, dari 2015 sampai sekarang, dan saya sudah banyak melakuakan pembiayaan.	
3.	Bagaimana jika harga naik, apakah anda masih tetap menjadi nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi?	Karena saya sudah merasa nyaman dengan layanan BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi maka meskipun harga naik saya akan tetap memilih BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi	
4.	Bagaimana penerapan <i>pick up service</i> yang dilakukan oleh pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi terhadap nasabah?	Penerapan <i>pick up service</i> yang dilakukan oleh pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi ialah dengan melakukan transaksi pembiayaan dirumah, jadi saya melakukan penyetoran itu dengan dijemput dan saya tanpa datang ke kantor, jadi pelayanan ini sangat cocok buat saya yang sibuk dengan usaha saya. Sehingga saya merasa puas dengan	
5.	Kendala apa yang terjadi selama anda menjadi nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi?	Selama saya menjadi nasabah Alhamdulillah tidak ada kendala, terkadang hanya saya telat membayar setoran dan itu pasti diberi dispensasi oleh pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi untuk membayar tagihan dibulan depan membayar dua kali setoran tagihan.	
6.	Apakah anda merasa puas dengan layanan <i>pick up service</i> ?	Saya merasa sangat puas, karena lebih memperhatikan nasabah dan sangat mempermudah nasabah.	

Transkrip hasil wawancara dengan nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember

Nama Informan : Ibu Indah Saptarini
Tempat ; Rumah Nasabah

NO	PERTANYAAN PENELITI	JAWABAN INFORMAN	WAKTU
1.	Bagaimana menurut anda tentang pelayanan <i>pick up service</i> di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi ini bagus atau tidak?	layanan <i>pick up service</i> ini sangat meringankan beban saya, karena hampir segala pembiayaan dilakukan dirumah baik dari awal membuka pembiayaan sampai selesai pembiayaan, beban saya merasa sangat diringankan oleh BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi, jadi menurut saya layanan ini sangat bagus dan harus selalu diterapkan.	
2.	Anda Sudah berapa lama menjadi nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi?	Saya kurang lebih menjadi nasabah enam tahun, dari 2017 sampai sekarang, awal saya membuka pembiayaan di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi ialah pembiayaan tabungan, dan sekarang saya melakukan pembiayaan pinjaman.	
3.	Bagaimana jika harga naik, apakah anda masih tetap menjadi nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi?	Saya akan tetap memilih BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi, karena saya sudah merasa nyaman dan puas dengan segala pelayanannya, dan juga tidak susah ketika membuka pembiayaan tidak seperti bank- bank lainnya.	
4.	Bagaimana penerapan <i>pick up service</i> yang dilakukan oleh pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi terhadap nasabah?	Penerapan <i>pick up service</i> yang dilakukan oleh pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi ialah melakukan segala transaksi pembiayaan dirumah nasabah masing-masing, jadi saya melakukan penyetoran atau pembiayaan itu oleh pihak BMT dijemput dan saya tanpa datang ke kantor, jadi pelayanan ini sangat bagus menurut saya, Sehingga saya merasa puas	
5.	Kendala apa yang terjadi selama anda	Selama saya menjadi nasabah tidak ada kendala, terkadang hanya saya telat	

	menjadi nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi?	membayar setoran dan diberi dispensasi oleh pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi untuk membayar tagihan dibulan depan membayar dua kali setoran tagihan.	
6.	Apakah anda merasa puas dengan layanan <i>pick up service</i> ?	Saya merasa sangat puas, karena lebih memperhatikan nasabah dan sangat mempermudah nasabah.	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

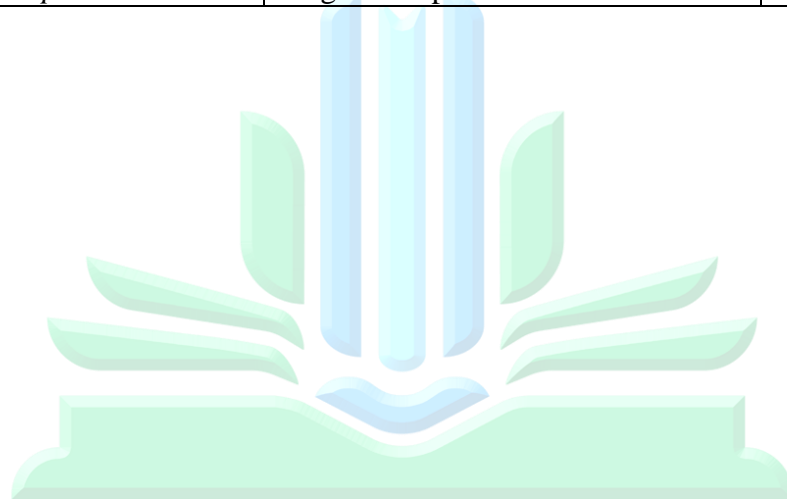
**Transkrip hasil wawancara dengan nasabah BMT UGT Nusantara
Cabang Wirolegi Kabupaten Jember**

Nama Informan : Ibu Isti Faidah

Tempat ; Rumah Nasabah

NO	PERTANYAAN PENELITI	JAWABAN INFORMAN	WAKTU
1.	Bagaimana menurut anda tentang pelayanan <i>pick up service</i> di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi ini bagus atau tidak?	Layanan ini sangat memperhatikan saya, layanan ini tidak hanya untuk kepentingan instansi saja, masalah yang dimiliki oleh nasabah yang berbau keuangan BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi juga membantu yang berkaitan dengan instansi lain. Layanan ini menurut saya sangat bagus karena nasabah tidak perlu mendatangi kantor untuk melakukan pembiayaan, cukup nasabah dirumah saja.	
2.	Anda Sudah berapa lama menjadi nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi?	Saya kurang lebih menjadi nasabah sepuluh tahun, dari 2013 sampai sekarang, dan saya sudah banyak melakukan pembiayaan.	
3.	Bagaimana jika harga naik, apakah anda masih tetap menjadi nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi?	Karena saya sudah merasa nyaman dengan layanan BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi maka meskipun harga naik saya akan tetap memilih BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi, juga menurut saya BMT ini beda dengan bank-bank yang pernah saya alami.	
4.	Bagaimana penerapan <i>pick up service</i> yang dilakukan oleh pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi terhadap nasabah?	Penerapan <i>pick up service</i> yang dilakukan oleh pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi ialah dengan melakukan transaksi pembiayaan dirumah, jadi saya melakukan penyetoran atau pembiayaan itu dengan tanpa datang ke kantor cabang, jadi pelayanan ini sangat cocok untuk saya yang sibuk dengan usaha saya. Sehingga saya merasa puas dengan dengan layanan ini.	
5.	Kendala apa yang terjadi selama anda	Selama saya menjadi nasabah tidak ada kendala, hanya saja jika	

	menjadi nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi?	nasabah merasa tidak puas dengan layanan BMT, itu terjadi karena nasabah yang ingin melakukan pembiayaan dan membutuhkan dana diluar batas kemampuannya, sehingga pihak BMT memberikan solusi yaitu memberikan pembiayaan pinjaman sesuai dengan kemampuannya, dan nasabah tersebut merasa tidak puas dengan keputusan BMT, itu menurut saya bukan salah dari pihak BMT melainkan nasabah itu sendiri.	
6.	Apakah anda merasa puas dengan layanan <i>pick up service</i> ?	Saya merasa sangat puas, karena lebih memperhatikan nasabah dan sangat mempermudah nasabah.	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

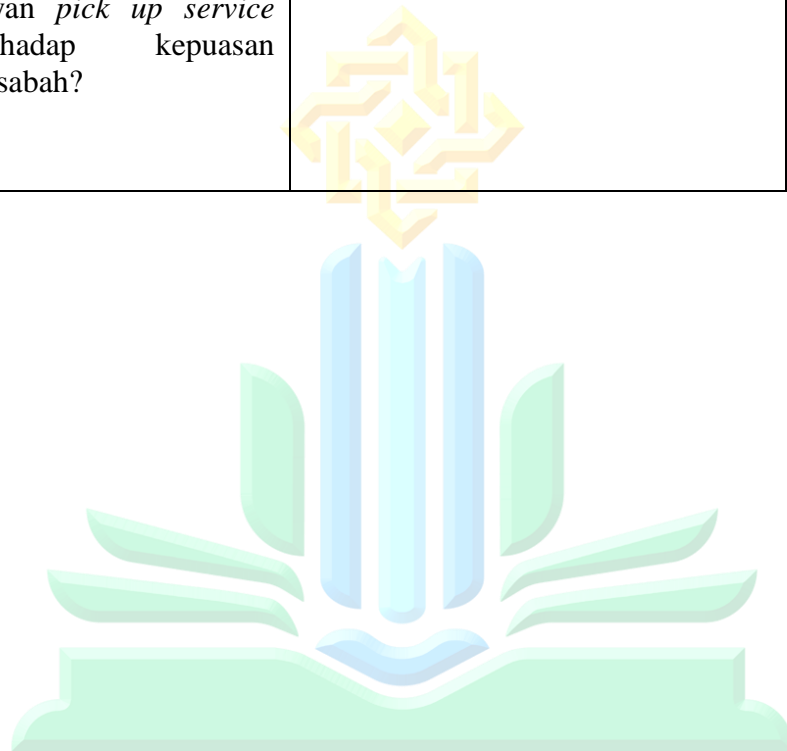
**Transkrip hasil wawancara dengan *Account officer* (AO) BMT
UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember**

Nama Informan : Khairul Huda

Tempat : Kantor BMT UGT Nusantar Cabang Wirolegi

NO	PERTANYAAN PENELITI	JAWABAN INFORMAN	WAKTU
1.	Apa peran layanan <i>pick up service</i> terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi?	<i>pick up srvice</i> ini sangat berperan di instansi, peran layanan ini ialah memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi, dan memudahkan pengumpulan dana bagi instansi.	
2.	Apa tujuan penerapan layanan <i>pick up service</i> di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi?	Tujuan penerapan layanan ini untuk meningkatkan pendapatan bagi kantor, ada dua manfaat, ada manfaat buat kantor dan manfaat buat nasabah, kalau nasabah buat mempermudah transaksinya, kalau nasabah punya uang sepuluh ribu kita jemput pastinya dia menabung, kalau dia ke instansi lain bawa uang sepuluh ribu tidak mungkin bawa uang sepuluh ribu menabung di bank, itu manfaat bagi nasabah.	
3.	Bagaimana penerapan <i>pick up service</i> yang dilakukan oleh pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi terhadap nasabah?	Penerapan <i>pick up service</i> yang dilakukan oleh pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi ialah dengan melakukan transaksi pembiayaan dirumah, jadi saya melakukan penerapan dengan mendatangi nasabah dengan membawa mobile printer untuk melakukan transaksi setoran jadi sekarang sudah menggunakan digitalisasi dan itu langsung terserver pada kantor	
4.	Faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam berlangsungnya layanan <i>pick up service</i> ?	kendala yang terjadi selama tidak ada, hanya ada kesulitan ketika mengantar uang banyak, maka harus dikawal oleh pihak keamanan dari pihak lain, yang dikhawatirkan ketika kita membawa uang untuk	

		diberikan kepada nasabah, disana kemungkinan banyak resiko yang ditanggung oleh kami.	
5.	Bagaimana solusi yang dilakukan oleh BMT UGT Nusantara dalam mengatasi faktor penghambat dalam layanan <i>pick up service</i> terhadap kepuasan nasabah?	Menggunakan keamanan dari pihak lain untuk mengawal kami untuk mengantar uang tersebut kepada pihak nasabah dengan selamat.	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

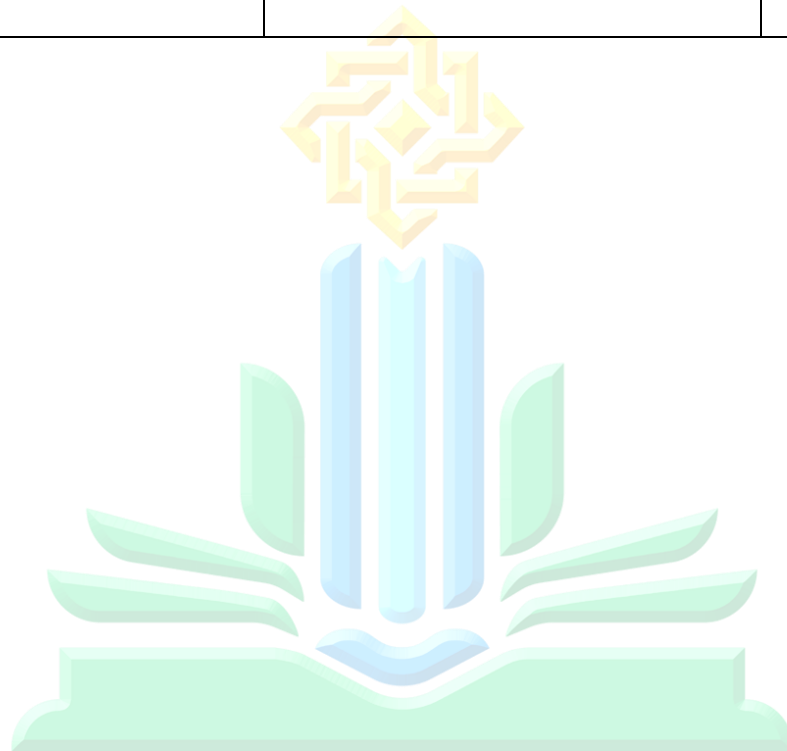
**Transkrip hasil wawancara dengan *Account officer* (AO) BMT
UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember**

Nama Informan : Rofiqi

Tempat : Kantor BMT UGT Nusantar Cabang Wirolegi

NO	PERTANYAAN PENELITI	JAWABAN INFORMAN	WAKTU
1.	Apa peran layanan <i>pick up service</i> terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi?	<i>pick up srvice</i> ini sangat berperan di instansi, peran layanan ini ialah memudahkan nasabah untuk melakukan segala transaksi yang sedang ditempuh, dan memudahkan untu mengumpulkan dana dari nasabah bagi instansi.	
2.	Apa tujuan penerapan layanan <i>pick up service</i> di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi?	Tujuan penerapan layanan ini untuk meningkatkan pendapatan bagi kantor, ada dua manfaat, ada manfaat buat kantor dan manfaat buat nasabah, kalau nasabah buat mempermudah transaksinya, kalau nasabah punya uang sepuluh ribu kita jemput pastinya dia menabung, kalau dia ke instansi lain bawa uang sepuluh ribu tidak mungkin bawa uang sepuluh ribu menabung di bank, itu manfaat bagi nasabah.	
3.	Bagaimana penerapan <i>pick up service</i> yang dilakukan oleh pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi terhadap nasabah?	Penerapan <i>pick up service</i> yang dilakukan oleh pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi ialah dengan melakukan transaksi pembiayaan dirumah, jadi saya melakukan penerapan dengan mendatangi nasabah dengan membawa mobile printer untuk melakukan transaksi setoran jadi sekarang sudah menggunakan digitalisasi dan itu langsung terserver pada kantor	
4.	Faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam berlangsungnya layanan <i>pick up service</i> ?	kendala yang terjadi selama tidak ada, hanya ada kesulitan ketika mengantar uang banyak, maka harus dikawal oleh pihak keamanan dari pihak lain, yang dikhawatirkan ketika kita membawa uang untuk diberikan kepada nasabah, disana kemungkinan banyak resiko yang	

		ditanggung oleh kami.	
5.	Bagaimana solusi yang dilakukan oleh BMT UGT Nusantara dalam mengatasi faktor penghambat dalam layan <i>pick up service</i> terhadap kepuasan nasabah?	Menggunakan keamanan dari pihak lain untuk mengawal kami untuk mengantar uang tersebut kepada pihak nasabah dengan selamat.	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

**Transkrip hasil wawancara dengan Kepala Cabang BMT UGT
Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember**

Nama Informan : Edy Efendi

Tempat : Kantor BMT UGT Nusantar Cabang Wirolegi

NO	PERTANYAAN PENELITI	JAWABAN INFORMAN	WAKTU
1.	Apa peran layanan <i>pick up service</i> terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi?	<i>pick up srvice</i> ini sangat berperan di instansi kami, karena 95% lebih nasabah dilayani dengan layanan <i>pick up service</i> , layana ini berupa mendatangi nasabah ke rumah masing-masing agar mempermudah transaksi dengan nasabah, sehingga nasabah tidak susah payah mendatangi kantor cabang, kami rasa sangat efektif dengan layanan <i>pick up service</i> ini, karena lebih efektif untuk mengumpulkan dana-dana pembiayaan dari nasabah.	
2.	Seberapa persen peran layanan <i>pick up service</i> terhadap pendapatan BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi?	95% lebih pendapatan instansi disebabkan oleh adanya pelayanan <i>pick up service</i>	
3.	Apa tujuan penerapan layanan <i>pick up service</i> di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi?	Tujuan penerapan layanan ini untuk meningkatkan pendapatan bagi kantor, ada dua manfaat, ada manfaat buat kantor dan manfaat buat nasabah, kalau nasabah buat mempermudah transaksinya, kalau nasabah punya uang sepuluh ribu kita jemput pastinya dia menabung, kalau dia ke instansi lain bawa uang sepuluh ribu tidak mungkin bawa uang sepuluh ribu menabung di bank, itu manfaat bagi nasabah.	
4.	Bagaimana penerapan <i>pick up service</i> yang dilakukan oleh pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi terhadap nasabah?	Penerapan <i>pick up service</i> yang dilakukan oleh pihak BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi ialah dengan melakukan transaksi pembiayaan dirumah, nasabah jika melakukan setoran pembiyaan harus melalui tabungan, jadi nyicil tiap hari, disimpan ditabungan, setelah	

		sampai pada angka setoran, lalu dibayarkan. jadi nasabah melakukan penyetoran atau pembiayaan itu dengan tanpa datang ke kantor cabang.	
5.	Faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam berlangsungnya layanan <i>pick up service</i> ?	kendala yang terjadi selama Alhamdulillah tidak ada, hanya ada kesulitan ketika penarikan uang banyak, maka harus dikawal oleh pihak keamana dari pihak lain, yang dikhawatirkan ketika kita membawa uang untuk diberikan kepada nasabah, disana kemungkinan banyak resiko yang ditanggung oleh AO, harus ada pendamping dari keamanan, tetapi jika ikut saran dari pusat maka penarikan harus datang ke kantor, tetapi kita lebih memilih kenyamanan dan meringankan nasabah.	
6.	Bagaimana solusi yang dilakukan oleh BMT UGT Nusantara dalam mengatasi faktor penghambat dalam layan <i>pick up service</i> terhadap kepuasan nasabah?	Menggunakan keamanan dari pihak lain untuk mengawal pihak AO untuk mengantar uang tersebut kepada pihak nasabah.	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136
Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id
Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-1593 /Un.22/7.a/PP.00.9/10/2022
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

25 Oktober 2022

Kepada Yth.
Pimpinan BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi
Jl. MT Haryono No. 17, Wirolegi, Kec. Sumbersari, Kab. Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Muhammad Fauzan
NIM : E20191211
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Peran Layanan Metode Pick Up Service Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Nurul Widyawati Islami Rahayu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Edy Efendi
Jabatan : Kepala Operasional Kantor

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Muhammad Fauzan
NIM : E20191211
Semester : VIII (Delapan)
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan / Prodi : Perbankan Syariah
Instansi : UIN Khas Jember

Telah selesai melakukan penelitian di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi terhitung mulai 25 Oktober 2022 sampai dengan 29 Maret 2023 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Peran Layanan Metode *Pick Up Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember"

Demikian Surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Mengetahui, Rabu 29 Maret 2023



Edy Efendi
Edy Efendi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

	TANGGAL	INFORMAN	KETERANGAN	TANDA TANGAN
1	01 Mei 2023	Edy Efendy	Penelitian awal dalam rangka permohonan izin penelitian.	
2	04 Mei 2023	Edy Efendy	Penyerahan surat izin penelitian dan diterima untuk melakukan penelitian.	
3	08 Mei 2023	Edy Efendy	Wawancara dengan kepala operasional kantor	
4	12 Mei 2023	Latifah	Wawancara dengan nasabah.	
5	12 Mei 2023	Isti Faidah	Wawancara dengan nasabah.	
6	14 Mei 2023	Indah Saptarini	Wawancara dengan nasabah.	
7	16 Mei 2023	Khairul Huda	Wawancara daengan AO	
8	16 Mei 2023	Rofiqi	Wawancara daengan AO	
9	22 Mei 2023	Muhammad Fauzan	Pengolahan Data	
10	26 Mei 2023	Muhammad Fauzan	Pengolahan data	
11	31 Mei 2021	Muhammad Fauzan	Penelitian selesai	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Dokumentasi Penelitian



(Wawancara dengan account officer)



(Wawancara dengan account officer)



Foto bersama dengan kepala cabang BMT UGT
Nusantara Cabang Wirelegi



Foto bersama dengan pegawai BMT UGT Nusantara
Cabang Wirelegi



Wawancara dengan nasabah BMT UGT
Nusantara Cabang Wirolegi



Wawancara dengan nasabah BMT UGT
Nusantara Cabang Wirolegi



Wawancara dengan nasabah BMT UGT
Nusantara Cabang Wirelegi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>

SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Fauzan
NIM : E20191211
Semester : 8

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 15 Agustus 2023
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,

Dr. Nurul Setia Ningrum, SE., MM.
NIP. 196905231998032001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI
Nomor : B-009.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/08/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Fauzan
NIM : E20191211
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Peran layanan metode pick up service terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT NUSANTARA Cabang Wirolegi Kabupaten Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 24 Agustus 2023

An. Dekan
Kepala Bagian Akademik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



BIODATA PENULIS



A. Biodata Penulis

Nama : Muhammad Fauzan
Nim : E20191211
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 14 Juli 2000
Agama : Islam
Alamat : JL. Imam Bonjol Link Kedung
Piring Tegal Besar Kaliwates
Jember.
Nomor Hp : 081749451097
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

B. Riwayat Pendidikan

1. TK : TK Miftahul Ulum
2. SD : SD Plus Miftahul Ulum
3. SMP : SMP NURIS JEMBER
4. SMA : SMA NURIS JEMBER
5. Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

C. Pengalaman Organisasi

Organisasi Himpunan Mahasiswa Perbankan Syariah sebagai Kepala Bidang Enterpreneur.