

**IMPLEMENTASI *PICK UP SERVICE* PRODUK TABUNGAN
DALAM MENINGKATKAN *CUSTOMER SATISFACTION*
DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAN
SYARIAH BMT NU SITUBONDO
CABANG BESUKI**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kh.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
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh:

Nuril Hidayati Dinil Islamiyah

NIM: 204105010050

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
MEI 2024**

**IMPLEMENTASI *PICK UP SERVICE* PRODUK TABUNGAN
DALAM MENINGKATKAN *CUSTOMER SATISFACTION*
DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAN
SYARIAH BMT NU SITUBONDO
CABANG BESUKI**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kh. Achmad Sidiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

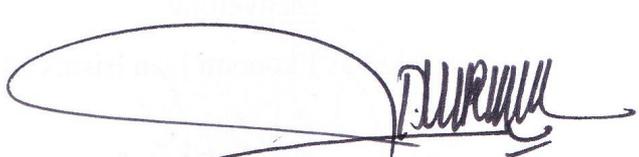
Oleh:

Nuril Hidayati Dinil Islamiyah
NIM . 204105010050

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Disetujui Pembimbing

J E M B E R


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

NIP : 198311162023212023

**IMPLEMENTASI PICK UP SERVICE PRODUK TABUNGAN
DALAM MENINGKATKAN CUSTOMER SATISFACTION
DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN
SYARIAH BMT NU SITUBONDO
CABANG BESUKI**

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: Rabu
Tanggal: 12 Juni 2024

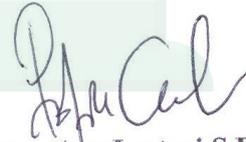
Tim penguji

Ketua

Sekretaris



Dr. Retna Anggitaningsih, S.E., M.M
NIP. 197404201998032001



Putri Catur Ayu Lestari S.EI., M.A.
NIP. 199206062020122010

Anggota:

1. Dr. Siti Masrohatin, SE, MM
2. Dr. Rini Puji Astuti, S.Kom., M.Si.

Menyetujui

Dekan fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Dr. H. Ubaidillah, M.Ag
NIP. 19681226199603100

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ
عَنَّهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
الْمُتَوَكِّلِينَ (١٥٩)

Artinya :Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.¹



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

¹ NU Online, Al Qur'an (Surah Al Imran : 159), diakses 18 Juni 2023

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil alamin, segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmatnya, terimakasih atas doa dan dukungan dari orang-orang terdekat, yang selalu memberi semangat, motivasi, serta doa kepada penulis, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Dengan doa dan rasa syukur saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua terkasih dan tersayang, Bapak Suharto dan Ibu Fitriani yang senantiasa mendukung, mendoakan, memberi nasihat, dan menampung segala keluh kesah, serta memberikan dukungan dan motivasi sehingga saya dapat menjalankan dan menyelesaikan proses perkuliahan S1 dengan lancar.
2. Kakak saya terbaik Moch Riski Cholilur Rahman dan adik saya tercinta Moch Fadil Avivur Rahman yang sudah mendukung dan selalu memberi arahan kepada saya
3. Kepada Mbak saya Dwi Safitri terimakasih sudah memsupport peneliti dalam mengerjakan skripsi ini
4. Kepada ponakan peneliti Rafanda Rizki Ramadhan terimakasih telah menjadi penyemangat peneliti ketika mengerjakan skripsi ini
5. Kepada teman teman kontrakan Lika, Sela, Sinta, Citra, dan Lia yang sudah setia menemani hingga selesainya penulisan skripsi ini.
6. Kepada 2 sahabat kecil saya yaitu Nur Aisyah Maharani dan Siti Zulfiana Safitri yang selalu ada dan memberikan semangat, serta memberi rasa percaya diri saya kembali.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang semua itu tentunya semata-mata hidayah-Nya. Sholawat dan salam tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita pada kehidupan yang penuh cakrawala pengetahuan seperti saat ini. Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT karena atas izin Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Implementasi *Pick up service* Produk Tabungan Dalam Meningkatkan *Customer Satisfaction* Di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki“ dengan lancar sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana stara (S1) di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Terlepas dari hal tersebut, kurangnya pengetahuan penulis tentu berpengaruh terhadap penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak merupakan hal yang berharga bagi penulis.

Tanpa motivasi, bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak, tentunya penulis skripsi ini tidak bisa berjalan dengan baik dan benar. Seiring dengan itu, penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag.,M.M.,CPEM. selaku Rektor UIN KHAS Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.

3. Ana Pratiwi, M.S.A. selaku koordinator Program Studi Perbankan Syariah UIN KHAS Jember.
4. Dr. H, Saihan, S.Ag.,M.Pd.I selaku Dosen Penasihat Akademik yang selama ini selalu membantu dalam perkuliahan ini.
5. Dr. Rini Puji Astuti S.Kom.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing dalam proses penyusunan skripsi dari awal penelitian hingga selesainya penelitian ini.
6. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember.
7. KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.
8. Sofi Khoirin selaku kepala cabang dan seluruh pegawai KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki atas kesediannya dalam membantu menjawab pertanyaan penulis mengenai penelitian ini

Akhirnya hanya kepada Allah SWT penulis memohon agar selalu dalam lindungan dan hidayah-Nya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis kususya dan bagi masyarakat pada umumnya. Aamin.

Jember, 30 Mei 2024

Penulis

Nuril Hidayati Dinil Islamiyah

ABSTRAK

Nuril Hidayati Dinil Islamiyah, 2024: Implementasi *Pick up service* Produk Tabungan Dalam Meningkatkan *Customer Satisfaction* di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah BMT NU Situbondo Cabang Besuki, Skripsi, Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Jember.

Kata Kunci: *Pick up service*, *Customer Satisfaction*, BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo.

BMT NU merupakan lembaga keuangan syariah yang memiliki visi dan misi menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai Syariah secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang profesional dan amanah sehingga bisa membantu masyarakat kecil yang jarang disentuh oleh lembaga keuangan untuk mengembangkan usahanya dan menjadikan perekonomiannya semakin membaik. Salah satu layanan di BMT NU yaitu *pick up service*. *Pick up service* ini sangat memperhatikan kepuasan nasabah, sebagaimana yang di terapkan oleh BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo.

Adapun fokus penelitian ini (!) bagaimana implementasi *pick up service* produk tabungan dalam meningkatkan *customer satisfaction*, (2) bagaimana hambatan dalam melakukan *pick up service* di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki, dan (3) bagaimana solusi yang diterapkan pada hambatan yang terjadi dalam *pick up service* di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki

Adapun penelitian ini memiliki tujuan (1) untuk menganalisis implementasi *pick up service* produk tabungan dalam meningkatkan *customer satisfaction* di BMT NU Situbondo Cabang Besuki, (2) untuk mengetahui hambatan dalam melakukan *pick up service* di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki (3) untuk mengetahui solusi yang diterapkan pada hambatan yang terjadi dalam *pick up service* di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki.

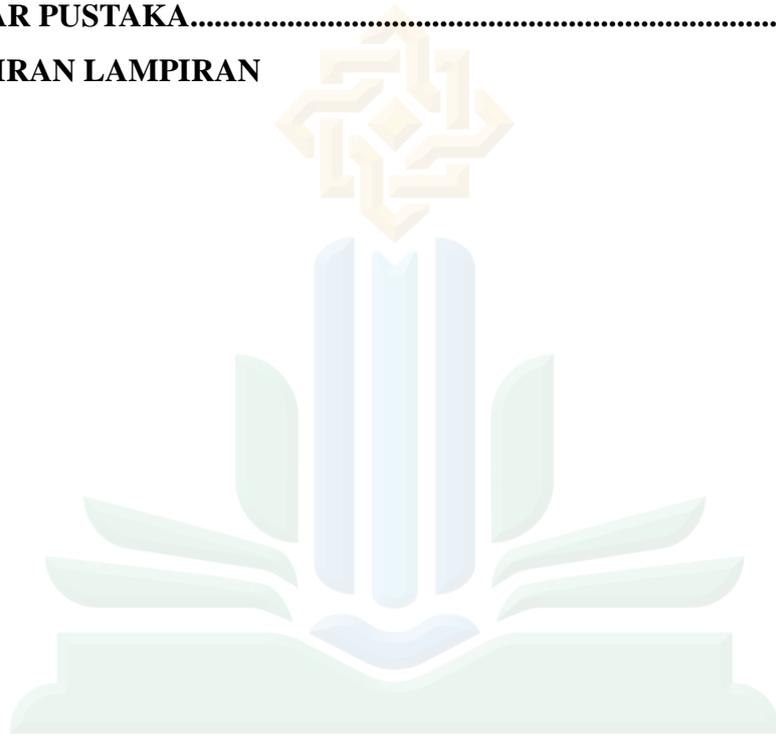
Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi, analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan, dan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber triangulasi teknik.

Hasil dari penelitian ini yaitu (1) nasabah merasa puas dengan layanan *pick up service* yang sudah diterapkan, nasabah dengan mudah menabung atau menarik tabungan dengan menunggu staff tabungan yang datang ketempat nasabah. nasabah tabungan juga merasakan kepuasan bagi hasil yang di dapatkan dari pendapatan usaha BMT NU sehingga nasabah tersebut berlaku loyal kepada bank dimana banyak yang menabung bertahun tahun karena kepuasan yang dirasakan oleh nasabah tersebut yang di dapat dari pelayanan BMT NU yang di berikan. (2) Hambatan yang terjadi karena waktu, dan juga cuaca disaat musim hujan. (3) Solusi yang diberikan yaitu menambah staff tabungan dan mengoptimalkan pelayanan ketika cuaca tidak mendukung.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Definisi Istilah.....	12
F. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kajian Teori.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	45
B. Lokasi Penelitian	46
C. Subyek Penelitian	46
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Analisis Data	49
F. Keabsahan Data	50
G. Tahap-Tahap Penelitian	51
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	
A. Gambaran Obyek Penelitian	54

B. Penyajian Data dan Analisis	65
C. Pembahasan Temuan.....	79
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	88
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN LAMPIRAN	



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

DAFTAR TABEL

No Uraian	Hal
1.1 Data BMT NU Situbondo Cabang Besuki	6
1.2 Data diolah dari penelitian terdahulu	24



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

DAFTAR GAMBAR

4.1 Struktur organisasi BMT NU Situbondo Cabang Besuki 58



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

BMT adalah lembaga bisnis usaha kecil ke bawah berdasarkan sistem bagi hasil dan jual beli dengan memanfaatkan potensi jaminan dalam lingkungannya sendiri. Dapat dipahami bahwa pola pengembangan institusi keuangan ini diadopsi dari bait almaal yang ada pada masa Rasulullah SAW dan Khlifah al-Rasyidin. Dengan demikian, keberadaan BMT selain dianggap sebagai alat penyalur, pendayagunaan harta zakat, sedekah, infaq juga dapat dianggap sebagai suatu usaha yang bergerak dibidang investasi yang bersifat produktif seperti layaknya bank. Dalam menjalankan usahanya BMT NU menggunakan sistem syariah, yang secara tegas bertentangan dengan tindakan riba. Hal ini dikarenakan sudah banyak larangan dari Allah SWT agar kita tidak terjerumus pada riba. Dalam Islam riba merupakan sesuatu yang diharamkan. Allah sangat sering memperingatkan kita agar tidak terperosok dalam riba²

Perkembangan BMT di Indonesia sampai saat ini telah mencapai jumlah jaringan yang tersebar di seluruh Indonesia dan tampil sebagai pendorong intermediasi usaha riil-mikro. Hal ini dibuktikan dengan jumlah BMT atau koperasi jasa keuangan syariah yang telah dikembangkan sampai ke pelosok Indonesia. Sejak pertama kali konsep BMT di tahun 1990 diperkenalkan, hanya ada beberapa puluh unit saja, dan saat ini jumlah BMT

² Sugiono dan Ela Masruroh, "Upaya Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Dalam Membangun Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, No 01, (2022): 565.

sudah lebih dari 5.500.³ BMT NU merupakan lembaga keuangan mikro (LKM) yang berbadan hukum koperasi yang dapat beroperasi berdasarkan Undang-Undang (UU) pasal 25 ayat 1 No. 25 tahun 1992 tentang koperasi.⁴

Pelayanan atau jasa merupakan suatu hasil dari kegiatan hubungan timbal balik antara *produser* dan *customer* dengan melalui beberapa kegiatan internal, Strategi pelayanan adalah cara untuk mengatur sebuah strategi perusahaan sehingga keluaran dari strategi tersebut bisa memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh perusahaan.⁵

Pelayanan Antar jemput atau *pick up service* merupakan sistem penghimpunan dana oleh bank syariah dari titipan dana pihak ketiga atau titipan lainnya yang perlu dikelola dengan harapan dana dapat mendatangkan keuntungan baik bagi nasabah maupun pihak lembaga keuangan. Model pelayanan antar jemput sudah merupakan pelayanan atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan *customer* dalam bentuk kepuasan dan sudah diterapkan sejak lama di KSPPS BMT NU Jawa timur Situbondo Cabang Besuki. Hal ini dilakukan karena banyak dari masyarakat yang berkeinginan untuk membuka rekening dan menabung bertujuan untuk menata kehidupan di masa mendatang, mendirikan usaha, dan membayar kebutuhan sekolah anak-anaknya, serta dapat membeli suatu hal yang diinginkannya yakni dengan cara menabung. Namun tidak semua masyarakat bisa menabung karena terhalang

³ Nourma Dewi, Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Dalam Sistem Perekonomian Di Indonesia, *Jurnal Serambi Hukum* 11, No. 01 (Februari - Juli 2017): 98

⁴ Peraturan BPK, UU No.17 tahun 2012. Pasal 25 ayat (1)

⁵ Nurul Hidayati dan Apriliana, Analisis Strategi Pelayanan dan Transparansi Bagi Hasil dalam Meningkatkan Minat Menabung Nasabah, *Multiverse: Open Multidisciplinary Journal* 2, No. 1, (Juni 2023): 113-118

oleh kesibukannya.⁶ Oleh sebab itu BMT NU memberikan layanan *pick up service* sebagai solusinya.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan perlu mengembangkan strategi yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan secara efektif. Perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang dipegang. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui pengembangan produk dan layanan yang inovatif dan sesuai dengan kebutuhan pasar.⁷

Pick up service secara bahasa *pick up* berarti menjemput sedangkan *service* berarti jasa. *Pick up service* juga biasa disebut dengan jemput bola, *pick up service* merupakan metode pemasaran dengan cara petugas mendatangi nasabah atau calon nasabah sehingga petugas leluasa menjelaskan mengenai produk serta sistem operasionalnya. Sistem operasional BMT menggunakan suatu layanan khusus yang diberikan kepada nasabah yang melakukan transaksi tabungan dan juga sebagai salah satu strategi promosi untuk menarik minat nasabah dalam menggunakan produk tabungan di BMT dengan berbagai jenis produk tabungan yang ada. *Pick up service* (jemput bola) merupakan layanan penjemputan dana langsung ke lapangan. Berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilakukan oleh BMT dengan tujuan untuk mempermudah

⁶Sofiah, Rizky Putri Ayu, Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember, *Jurnal Ekonomi Syari'ah* 4, No 1, (2022): 79

⁷Nurul S, Indah D.L, Mf Hidayatullah, Dan Angrum Pratiwi, Strategi Pengembangan Tabungan Dengan Pendekatan Business Model Canvas Pada Bank Syariah Indonesia, *Jurnal Inasjif* 2, No 1, (Desember 2023): 69

nasabah yang ingin menabung karena dengan adanya layanan *pick up service* (jemput bola) nasabah tidak perlu datang ke BMT untuk melakukan kegiatan menabung atau penarikan cukup dengan menunggu pihak tabungan datang ke tempat nasabah.⁸

Customer Satisfaction atau Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Dengan demikian, apakah seorang nasabah puas atau tidak, sangat bergantung pada kinerja produk dibandingkan ekspektasi konsumen bersangkutan.⁹ Kepuasan nasabah tergantung pada kualitas barang atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Jaminan kualitas sangat penting karena pelanggan menuntutnya dan sebagai ukuran untuk membandingkan keunggulan kompetitif masing-masing perusahaan. Kualitas layanan dari penyedia layanan sangat penting baik dari sudut pandang nasabah, ini sangat penting karena nasabah tidak hanya menilai tapi bagaimana proses penyediaan layanan ini dan hasil layanannya.¹⁰

Terdapat berbagai macam cara dan strategi yang dilakukan lembaga keuangan khususnya BMT NU Situbondo Cabang Besuki untuk menarik minat nasabah, mulai dengan penawaran produk-produk menarik untuk memenuhi kebutuhan calon nasabah, pelayanan terbaik dan keuntungan atau bagi hasil

⁸ Sari Fitri, Implementasi Layanan *Pick up service* Nasabah Pembiayaan Pada Bmt Al-Makmur, *J-Mabisa* 2 No. 1 (2021): 28

⁹ Sri Ismulyaty, Nurmaini dan May Roni, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo). *Jurnal Nisbah* 8 No. 1 (2022). 68

¹⁰ Nevrianski, Christien, dan Rolyke, Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Tatelu Minahasa Utara, *Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 12 no. 1 (2023): 260

yang ditawarkan. Hal inilah yang menjadi pendorong setiap lembaga keuangan menempatkan orientasinya pada *customer satisfaction* sebagai tujuan utamanya.

Kualitas pelayanan merupakan bentuk sudut pandang penilaian dari konsumen terhadap layanan jasa yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Kualitas pelayanan yang baik akan sangat menentukan terhadap sikap kritis konsumen dalam menilai, memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang telah diberikan, karena seringkali konsumen akan cenderung lebih loyal terhadap suatu perusahaan ketika mereka merasa puas dikarenakan layanan yang baik. Seiring dengan berjalannya waktu, harapan dan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan akan terasa berbeda dan akan terus berkembang guna menghasilkan produk atau pelayanan yang berkualitas dan memberikan harapan yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen. *Customer satisfaction* merupakan hal penting yang tidak boleh disepelekan dan diabaikan oleh suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan karena kepuasan nasabah adalah tujuan utama dari pelayanan yang bermutu. Sehingga pelayanan yang bermutu perlu ditingkatkan untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga para nasabah akan merasa sangat puas.¹¹

¹¹ Wahab, W. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru." *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, Vol. 02, No. 01, hlm. 30.

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Nasabah

Tahun	Pria	Wanita	Jumlah nasabah
2020	195	417	612
2021	462	832	1.294
2022	772	1.146	1.918
2023	868	1.260	2.128

Sumber: Data BMT NU Situbondo Cabang Besuki

Tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah setiap tahunnya semakin meningkat, hal ini menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang tertarik dengan produk BMT NU sehingga kualitas layanan harus ditingkatkan agar nasabah semakin puas dalam menggunakan produk yang ada di BMT NU Situbondo Cabang Besuki. Kualitas pelayanan yang baik akan menentukan sikap nasabah dalam menilai, memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang di berikan karena sering kali nasabah merasa puas akan cenderung lebih loyal terhadap BMT NU tersebut.

Namun di suatu Lembaga keuangan pasti ada juga permasalahan yang dihadapi. Permasalahan pada layanan sistem *pick up service* di BMT NU Situbondo Cabang Besuki sering kali terjadi hal-hal yang tidak terduga seperti jika pihak tabungan mengalami masalah, hal tersebut dapat membuat yang seharusnya bisa menambah jumlah tabungan bisa saja tidak bertambah. Ditambah jumlah anggota yang ratusan membuat kewalahan dalam penjemputan, berbanding dengan kurangnya tenaga untuk melakukan *pick up service*. Dan apabila jika pihak tabungan tidak mendatangi rumah anggota, anggota akan mengeluh kepada lembaga, sehingga hal tersebut dapat

membuat anggota menunda-nunda dalam melakukan transaksi di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki.

Seringkali ketika pihak tabungan tidak kunjung datang ke lokasi, anggota lantas menghubungi kantor untuk diberikan informasi mengenai transaksi agar segera datang ke lokasi. Tak jarang pula pihak tabungan yang datang dengan tiba-tiba atau langsung mendatangi rumah anggota, akan tetapi ternyata anggota belum bisa melakukan transaksi karena alasan tertentu atau anggota sedang tidak ada dirumah.¹²

BMT NU di situbondo ada 14 cabang dimana diantaranya yaitu BMT NU Cabang besuki, BMT NU Cabang Bungatan, BMT NU Cabang Suboh, BMT NU Cabang Asembagus, BMT NU Cabang Mangaran, BMT NU Cabang Kapongan, BMT NU Cabang Kendit, BMT NU Cabang Jangkar, BMT NU Cabang Arjasa, BMT NU Cabang Mlandingan, BMT NU Cabang Panji, BMT NU Cabang Situbondo, BMT NU Cabang Banyuputih, dan BMT NU Cabang Jattibanteng. Dari 14 cabang BMT NU yang ada di Situbondo peneliti memilih objek penelitian di BMT NU Situbondo Cabang Besuki karena peneliti menemukan keunikan, dan ketertarikan pada BMT NU Cabang Besuki tersebut, dimana perkembangan jumlah nasabah BMT NU Situbondo Cabang Besuki terbilang sangat cepat, hal ini dapat di buktikan dari penghargaan yang di dapatkan oleh BMT NU Cabang Besuki pada saat RAT tahun 2022 di Sumenep Madura yaitu penghargaan dengan pertumbuhan terbaik dan penghargaan cabang terbaik se Kabupaten Situbondo.

¹² Isneyni dan Adin, Strategi *Pick up service* Dalam Meningkatkan Minat Menabung Studi Pada Kssu Harum Dhaha Kediri Perspektif Marketing Syariah, *Journal Of Management And Sharia Business* 03, no 01,2023: 49

Dilihat dari data yang sudah penulis lampirkan yaitu dari tahun 2020 BMT NU Situbondo Cabang Besuki mempunyai jumlah nasabah 612 dan sekarang di tahun 2023 nasabahnya sangat meningkat yaitu 2.128, dari cepatnya perkembangan ini peneliti meyakini bahwa banyaknya masyarakat besuki yang tertarik dengan lembaga keuangan berbasis syariah. Lokasinya juga menguntungkan bagi BMT NU Cabang Besuki dimana terletak di tengah tengah pedesaan besuki yang banyak masyarakat disana bekerja pada sektor pertanian dan perdagangan sehingga masyarakat sehari hari sibuk dengan pekerjaan mereka dan menyebabkan nasabah malas untuk sekedar datang ke lembaga keuangan untuk menabung. petugas pada layanan *pick up service* di BMT NU Cabang Besuki terbatas.

Sedangkan penelitian sebelumnya yang membahas mengenai Pengaruh Sistem Layanan Jemput Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bpr Syariah Harum Hikmahnugraha, dari peneliti Rizki Mubarak, Widwi Handari. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana Sistem Layanan Jemput Tabungan mempengaruhi kepuasan nasabah di PT BPRS Harum Hikmah nugraha. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, dan metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Uji normalitas data, analisis korelasi Pearson Product Moment, analisis regresi linier sederhana, dan koefisien determinasi semuanya digunakan dalam analisis. Diakui dengan baik bahwa sistem layanan berdampak pada kepuasan pelanggan berdasarkan perkiraan statistik. Korelasi product moment-Pearson sebesar 0,728 menunjukkan hubungan yang kuat antara

kedua variabel, dengan koefisien determinasi sebesar 52,9 persen yang menunjukkan bahwa sistem pelayanan memiliki pengaruh sebesar 52,9 persen terhadap kepuasan pelanggan.¹³

Penelitian terdahulu dari peneliti suchi wati dewi dan rafika rahmawati dalam jurnalnya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BPRSyari’ah Harta Insan Karimah Cabang Cikarang)” dari Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan antar jemput yang dilakukan BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang sudah merasa puas bagi para nasabah yang menggunakan pelayanan antar jemput.¹⁴

Berdasarkan dari uraian yang sudah peneliti jelaskan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi *Pick up service* Produk Tabungan Dalam Meningkatkan *Customer Satisfaction* Di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki”

B. Fokus Penelitian

Bagian ini akan mencantumkan semua rumusan masalah yang dicari jawabannya melalui proses penelitian. Perumusan masalah harus disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik, operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat tanya.¹⁵ Dalam fokus penelitian ini akan membahas tentang

¹³ Rizki Mubarak Thalib, Widwi Handari Adji, Pengaruh Sistem Layanan Jemput Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bpr Syariah Harum Hikmahnugraha, *Journal Pemasaran Kompetitif* 5, No 2, (Februari 2022): 147

¹⁴ Suchi Wati Dewi dan Rafika Rahmawati, Analisis Kualitas Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BPR Syari’ah Harta Insan Karimah Cabang Cikarang), *Maslahah* 12, No. 1, (Februari 2021): 68

¹⁵ Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Jember: IAIN Jember Press, 2016), 37

“Implementasi *Pick up service* Produk Tabungan Dalam Meningkatkan *Customer Satisfaction* Di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki“.

Dimana akan dijabarkan dalam fokus penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi *pick up service* produk tabungan dalam meningkatkan *customer satisfaction* di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki ?
2. Apa hambatan dalam melakukan *pick up service* di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki?
3. Bagaimana solusi yang diterapkan pada hambatan yang terjadi dalam *pick up service* di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu pada masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Tujuan pokok tiap penelitian adalah mencari jawaban dari permasalahan yang diajukan. Didalamnya merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Dalam tujuan penelitian ini akan membahas”Implementasi Sistem Layanan *Pick up service* Produk Tabungan Dalam Meningkatkan *Customer Satisfaction* Di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki”

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi *pick up service* produk tabungan dalam meningkatkan *customer satisfaction* di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki

2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan hambatan yang terjadi dalam *pick up service* di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan solusi yang diterapkan pada hambatan yang terjadi dalam *pick up service* di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan bisa memperbanyak khazanah keilmuan dalam bidang perbankan syariah, khususnya mengenai prinsip *pick up service*.
 - b. Memperoleh kejelasan serta gambaran tentang implementasi *pick up service* di lembaga koperasi syariah.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi peneliti: sebagai langkah awal dalam mengasah kemampuan di dalam hal keilmuan. Dan diharapkan pula dapat diajukan sebagai tugas akhir strata satu prodi Perbankan Syariah.
 - b. Bagi UIN KHAS Jember: sebagai transkrip laporan penelitian, dan diharapkan memberikan wawasan baru yang bisa bermanfaat dan memperkaya keilmuan dan perbendaharaan perpustakaan UIN KHAS Jember khususnya di bidang ekonomi syariah.
 - c. Bagi masyarakat: dapat berguna untuk mengetahui serta memahami implementasi layanan *pick up service* di lembaga keuangan syariah.

E. Definisi Istilah

Adapun definisi istilah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Implementasi *Pick up service*

Implementasi menurut Suradi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan rencana yang telah disusun dengan cermat dan rinci. Implementasi ini tidak hanya aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan dengan serius dengan mengacu pada norma - norma tertentu untuk mencapai suatu tujuan kegiatan.¹⁶ *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 nasabah¹⁷. Sehingga dalam implementasi *pick up service* tersebut petugas tabungan yang akan mendatangi lokasi nasabah untuk penjemputan maupun penarikan tabungan.

2. *Customer Satisfaction*

Customer satisfaction atau kepuasan nasabah dapat di definisikan sebagai perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan kinerja produk tersebut dengan yang diharapkan. Kepuasan nasabah ini merupakan penilaian evaluatif setelah

¹⁶ Suradi, *Pemodelan Sistem (Sebuah Pengantar)*, (Makasar: Tohar Media, 2023), 1-4

¹⁷ Nugroho, Adi Sulisty, *Mengenal Perbankan Indonesia (Konsep Bank, Praktik Bank Mini, dan Banker Karier)*, (Bandung: guepedia,2021), 74

pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan produk.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini bermanfaat agar lebih mudah untuk memahami ketika menyusun skripsi selanjutnya. Pada sistematika pembahasan ini akan dijelaskan terkait bab yang ada pada penelitian ini diantaranya:

BAB 1 Pendahuluan

Terdiri tentang konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

BAB II Kajian pustaka

Terdiri tentang kajian kepustakaan yang meliputi tentang penelitian terdahulu dan kajian teori.

BAB III Metode penelitian

Terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV Penyajian data dan Analisis

Terdiri dari penyajian data dan analisis berisi tentang gambaran obyek penelitian, penyajian data dan pembahasan temuan

BAB V Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran, sebagai jawaban dari tujuan penelitian dan untuk menjelaskan hasil yang diperoleh di lokasi penelitian. Terakhir terdiri dari daftar pustaka, pernyataan keaslian tulisan, dan lampiran- lampiran



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

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Bari (2024) dalam judulnya “Menelaah Kepuasan Anggota: Evaluasi Pelayanan Antar Jemput Tabungan Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan. cukup memuaskan pelanggan. Namun masih ada faktor yang membuat pelanggan merasa cukup puas yaitu keterbatasan waktu. (2) Terdapat empat faktor yang menentukan kualitas pelayanan penjemputan produk tabungan terhadap kepuasan Anggota pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan, yaitu *Responsivness*, *Reliability*, *Assurance*, dan terakhir *Emphaty* (Empati), Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.¹⁸

Perbedaan dari penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu terletak pada evaluasi yang diteliti sedangkan penelitian saat ini meneliti mengenai implementasinya, persamaan dari kedua penelitian yaitu sama-sama meneliti mengenai kepuasan nasabah dan layanan antar jemput.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ranti Gustina Dalam Skripsinya yang berjudul "Implementasi *Service Excellence* Pada Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah" Pada Tahun 2020 Di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

¹⁸Abdul Bari, Hedri, dan Irto Pranoto, “Menelaah Kepuasan Anggota: Evaluasi Pelayanan Antar Jemput Tabungan Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan”, *Jurnal Prospek* 2, No. 1 (Januari 2024), 292

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi *service excellence* pada Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar diterapkan dengan beberapa cara yaitu memberikan layanan jemput bola (*pick up service*), menyediakan produk- produk yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi, melayani nasabah dengan cepat, tanggap dan cepat, menjaga fasilitas fisik yang ada dan selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah. Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar juga sudah menerapkan konsep dasar *service excellence* yaitu konsep A6 dengan baik, Jenis penelitian adalah (*field research*) penelitian lapangan dengan metode deskriptif kualitatif.¹⁹

Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu sama meneliti mengenai kepuasan nasabah atau *customer satisfaction*, persamaan yang lain juga terletak pada metode penelitian yakni sama sama dalam menggunakan metode kualitatif, perbedaan pada penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu terletak pada variabel penelitian dimana penelitian terdahulu membahas mengenai *service excellent* sedangkan penelitian saat ini membahas mengenai *pick up service*

3. Penelitian yang dilakukan oleh Mu'tadi yang berjudul "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Bangkalan Melalui Prespektif Hifdzul Mal". Pada tahun 2019 di UIN Sunan Ampel Surabaya. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa sistem pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Jawa Timur sudah sangat baik sebab terdapat

¹⁹Ranti Gustina, "Implementasi Service Excellence Pada Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah" (Skripsi IAIN Batusangkar 2020).

tiga pelayanan yang diterapkan di BMT NU Cabang Tanah Merah yaitu sistem pelayanan di kantor, sistem pelayanan *online* dan juga sistem pelayanan jemput bola, dan menurut prespektif Hifdzul Mal, dengan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan pola induktif.²⁰

Persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu sama sama meneliti mengenai kepuasan nasabah atau *customer satisfaction*. dan juga sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif, Perbedaan dari penelitian saat ini adalah penelitian terdahulu menggunakan perspektif hifdzul mal sedangkan penelitian saat ini tidak menggunakan perspektif hifdzul mal, penelitian terdahulu membahas pelayanan sedangkan penelitian saat ini membahas *pick up service*.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Intan, Monica, Alma dkk dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana”, tahun 2022.

Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. Jenis penelitian yang dilakukan adalah data kuantitatif dengan menggunakan *non probability sampel* untuk pengambilan sampel, hasil penelitian ini yaitu kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam menjamin kepuasan

²⁰Mu'tadi “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bmt Nu Cabang Tanah Merah Bangkalan Melalui Prespektif Hifdzul Mal”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019)

nasabah, sehingga hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana.²¹

Persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu penelitian terdahulu meneliti mengenai kepuasan nasabah, perbedaannya yaitu dari metode penelitiannya, penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian saat ini menggunakan penelitian kualitatif.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Bobi Wahyudi, Elza Umiyarzi, dan Gita Mapaza dalam jurnalnya yang berjudul “Kepuasan Nasabah terhadap kualitas pelayanan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung. Pada masa Pandemi Covid 19.” Hasil penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung belum cukup baik, dilihat dari hasil data praktik serta berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: *Dimensi Emphaty dan Reliability* dirasakan masih kurang, sehingga membuat nasabah merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum tepat waktu dan kurangnya informasi mengenai produk kepada mereka. Nasabah belum merasa puas dengan fasilitas yang ada, sehingga membuat kemudahan dalam pelayanan yang diberikan masih kurang. Metode penelitian memakai metode pengumpulan data Wawancara (*interview*,

²¹Intan Monica, Alma Sangi,” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana”, *Productivity*, Vol. 3 No. 2, (2022). 107

metode terjun langsung dan Pengamatan (observasi).²²

Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu sama sama dalam meneliti mengenai kepuasan nasabah dan sama sama menggunakan metode wawancara dan observasi, perbedaan dari penelitian saat ini dan penelitian terdahulu adalah penelitian saat ini yaitu pelayanan pick up service sangat baik dilihat dari kepuasan yang dirasakan oleh nasabah, sedangkan hasil penelitian terdahulu pelayanannya belum cukup baik sehingga nasabah belum cukup puas.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Arifin dalam jurnalnya yang berjudul “Strategi Jemput Bola Simpanan Wadi’ah dalam Menjaga Loyalitas Nasabah di BTM Sang Surya Pamekasan” hasil penelitian ini yaitu para manager marketing di BTM Sang Surya Pamekasan untuk meningkatkan sekaligus memasarkan adanya produk simpanan wadi’ah yang dalam hal ini adalah produk unggulan untuk menarik minat nasabah tentunya dengan system jemput bola, Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif yang mempunyai tujuan untuk menganalisis masalah dengan cara mengumpulkan data-data guna kepentingan analisis. Penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, kajian pustaka dan kajian normatif yang mana data-data yang diperoleh akan dianalisis berdasarkan teori-teori yang ada. Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan analitik

²² Bobi Wahyudi, Elza Umiyarzi, Gita Mapaza, “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 (JIMPA)*, Vol. 2, No. 1 (Maret 2022). 109-110

(*Analytical Approach*).²³

Persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu sama sama dalam meneliti mengenai *pick up service* atau layanan jemput bola, dan juga sama sama menggunakan metode kualitatif, perbedaaan dari penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu penelitian saat ini menggunakan pendekatan deskriptif sedangkan penelitian terdahulu menggunakan pendekatan analitik.

7. Penelitian yang dilakukan oleh arifah meilani dengan judul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT NU Cabang Burneh Bangkalan” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT NU Cabang Burneh Bangkalan. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif regresi linier sederhana, dengan jumlah sampel sebanyak 45 responden, menggunakan skala likert, dengan teknik pengambilan sampel yaitu *Probability Sampling* dengan jenis *Probability Clustur Sampling*. Berdasarkan hasil penelitian pembahasan menunjukkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t hitung 1.228 lebih besar dari taraf signifikan 0,05.²⁴

Persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu sama sama dalam meneliti kepuasan nasabah di BMT NU, Adapun

²³ Muhamad Arifin, “ Strategi Jemput Bola Simpanan Wadi’ah dalam Menjaga Loyalitas Nasabah di BTM Sang Surya Pamekasan” *Jurnal Indonesia Sosial Sains*. 3, No. 07, (Juli 2022), 1134-1135

²⁴ Arifah Meilani, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bmt Nu Cabang Burneh Bangkalan” (Skripsi, Sekolah Tinggi Agama Islam Darul Hikmah Bangkalan, 2020)

perbedaan dari penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu terletak pada metode penelitian dimana penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dan penelitian saat ini menggunakan metode kualitatif.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Andarwati, Lina Cristina (2021) dengan judul “Pengaruh Layanan Jemput Bola terhadap Kepuasan Anggota Produk Tabungan Mudharabah di BMT NUansa Umat Cabang Sarongg”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh layanan jemput bola yang dikaji dalam bauran variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan anggota. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian asosiatif. Populasi pada penelitian ini adalah anggota produk tabungan mudharabah di BMT NUansa Umat Cabang Saronggi. Hasil penelitian berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan nilai F hitung 45,689 lebih besar dari Ftabel 2,29 dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05.

Berdasarkan hasil uji T menunjukkan bahwa secara parsial, variabel keandalan (2,461), empati (5,639), dan bukti fisik (3,439) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota dengan T hitung lebih besar dari T tabel 1,980. Sedangkan variabel daya tanggap dan jaminan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota

dengan Thitung lebih kecil dari Ttabel 1,980.²⁵

Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu sama-sama meneliti mengenai layanan jemput bola atau *pick up service* dan kepuasan nasabah, sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu terletak pada metode penelitiannya dimana penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan penelitian saat ini menggunakan pendekatan kualitatif.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Gafur, (2022): yang berjudul “Implementasi *Service Excellent* Dalam Layanan *Pick up* Tabungan Pada BMT NU Cabang Bluto kabupaten Sumenep Madura”. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi *service excellent* yang sudah dilakukan oleh petugas *pick up* tabungan BMT NU cabang Bluto kabupaten Sumenep Madura. Metode dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Penentuan subjek menggunakan teknik *purposive*. Pengumpulan data menggunakan pengamatan (observasi), wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode reduksi data, penyajian data, penarikan verifikasi. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber data triangulasi teknik. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa implementasi *service excellent* yang diterapkan oleh bagian tabungan BMT NU cabang Bluto sudah sesuai dengan standar terapan *service excellent* yaitu menggunakan Konsep A6 *Service Excellent*: sikap

²⁵Lina Cristina Andarwati, “Pengaruh Layanan Jemput Bola terhadap Kepuasan Anggota Produk Tabungan Mudharabah di BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi”, (Skripsi, IAIN Madura, 2021)

(*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*apperarance*) dan tanggung jawab (*accountability*).²⁶

Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu sama sama dalam mene;iti mengenai *pick up service* dan juga sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif, sedangkan perbedaanya pada penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu penelitian terdahulu meneliti mengenai *service excellent* sedangkan penelitian saat ini meneliti mengenai kepuasan nasabah.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Mulyati dan Ari Fatihatul Hidayah, dalam jurnalnya yang berjudul “Strategi Jemput Bola Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Studi Kasus Pada Bprs Metro Madani Cabang Kalirejo” pada tahun 2023 di Sekolah Tinggi Agama Islam Al Ma’arif Kalirejo. Hasil penelitian dari penelitian ini yaitu strategi jemput bola yang dilakukan BPRS Metro Madani Cabang Kalirejo dalam meningkatkan minat nasabah cukup bagus yaitu dengan menjadikan rumah-rumah dan sebagai tempat sasaran dalam menjalankan strategi jemput bola ini karena terdapat banyak pedagang yang membutuhkan dana untuk mengembangkan usaha mereka, Implementasi sistem layanan jemput bola yang diterapkan BPRS Metro Madani Cabang Kalirejo merupakan suatu sistem yang efektif untuk pemasaran, sistem yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi baik menabung ataupun penarikan, sistem yang simpel atau sederhana, sistem yang tidak memaksa nasabah untuk selalu

²⁶Abdul Gafur, “Implementasi *Service Excellent* Dalam Layanan *Pick up* Tabungan Pada Bmt Nu Cabang Bluto Kabupaten Sumenep Madur” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022)

menabung, sistem yang menguntungkan bagi nasabah ataupun BPRS Metro Madani Cabang Kalirejo sendiri, dan sistem yang aman, metode yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif.²⁷

Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian penulis yaitu sama sama dalam meneliti layanan jemput bola atau *pick up service* dan juga sama sama menggunakan metode kualitatif. Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian penulis yaitu penelitian terdahulu meneliti mengenai minat nasabah, sedangkan penelitian saat ini meneliti mengenai kepuasan nasabah.

Dari beberapa penelitian diatas dapat disimpulkan pada tabel di bawah antara lain:

Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Abdul Bari (2024)	Menelaah Kepuasan Anggota: Evaluasi Pelayanan Antar Jemput Tabungan Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan	Persamaan dari kedua penelitian yaitu sama sama dalam meneliti <i>customer satisfaction dan pick up service</i>	Perbedaan dari penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu terletak pada evaluasi yang diteliti sedangkan penelitian saat ini meneliti mengenai implementasinya
2.	Ranti Gustina (2020)	Implementasi <i>Service Excellence</i> Pada Bank Nagari Cabang	Persamaan dengan penelitian penulis yaitu sama sama meneliti	Perbedaan pada penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu terletak pada variabel penelitian

²⁷ Mulyati, Ari F, "Strategi Jemput Bola Dalam Meningkatkan Minat Nasabah: Studi Kasus Pada Bprs Metro Madani Cabang Kalirejo," *Journal of Islamic Economics and Banking* 2, no. 1, (Januari 2023): 48-52

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Syariah Batusangkar Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah	mengenai kepuasan nasabah atau <i>customer satisfaction</i> , persamaan yang lain yaitu sama sama dalam menggunakan metode kualitatif.	dimana penelitian terdahulu membahas mengenai <i>service excellent</i> sedangkan penelitian saat ini membahas mengenai <i>pick up service</i>
3.	Mu'tadi (2019)	Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Bangkalan Melalui Prespektif Hifdzul Mal	Persamaan dari penelitian penulis yaitu sama sama meneliti mengenai kepuasan nasabah atau <i>customer satisfaction</i> . dan juga sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif,.	Perbedaan dari penelitian penulis adalah penelitian terdahulu menggunakan perspektif hifdzul mal sedangkan penelitian saat ini tidak menggunakan perspektif hifdzul mal. Penelitian terdahulu membahas pelayanan sedangkan penelitian saat ini membahas <i>pick up service</i>
4.	Intan, Monica, Alma (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana	Penelitian ini dan penelitian penulis sama sama membahas mengenai kepuasan nasabah.	Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian penulis menggunakan penelitian kualitatif.
5.	Bobi Wahyudi, Elza Umiyarzi, dan Gita Mapaza (2022)	Kepuasan Nasabah terhadap kualitas pelayanan	Persamaan penelitian ini dengan penulis yaitu sama sama dalam meneliti	Perbedaan dari penelitian saat ini dan penelitian terdahulu adalah penelitian saat ini

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung. Pada masa Pandemi Covid 19	mengenai kepuasan nasabah dan sama sama menggunakan metode wawancara dan observasi,	yaitu pelayanan pick up service sangat baik dilihat dari kepuasan yang dirasakan oleh nasabah, sedangkan hasil penelitian terdahulu pelayanannya belum cukup baik sehingga nasabah belum cukup puas.
6.	Muhamad Arifin (2022)	Strategi Jemput Bola Simpanan Wadi'ah dalam Menjaga Loyalitas Nasabah di BTM Sang Surya Pamekasan	Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama sama dalam meneliti mengenai <i>pick up service</i> atau layanan jemput bola, dan juga sama sama menggunakan metode kualitatif,	perbedaan dari penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu penelitian saat ini menggunakan pendekatan deskriptif sedangkan penelitian terdahulu menggunakan pendekatan analitik.
7.	arifah meilani (2020)	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT NU Cabang Burneh Bangkalan	Persamaan dari penelitian ini dan penelitian penulis yaitu sama sama dalam meneliti kepuasan nasabah di BMT NU,	Perbedaan dari penelitian ini dan penelitian penulis yaitu terletak pada metode penelitian dimana penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan penelitian penulis menggunakan metode kualitatif
8.	Andarwati,Lina	Pengaruh	Persamaan	perbedaan

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
	Cristina (2021)	Layanan Jemput Bola terhadap Kepuasan Anggota Produk Tabungan Mudharabah di BMT NUansa Umat Cabang Sarong	penelitian ini dan penelitian penulis yaitu sama sama meneliti mengenai layanan jemput bola atau <i>pick up servicedan</i> kepuasan nasabah.	penelitian ini dan penelitian penulis yaitu terletak pada metode penelitiannya dimana penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan penulis menggunakan pendekatan kualitatif.
9.	Abdul Gafur, (2022)	Implementasi <i>Service Excellent</i> Dalam Layanan <i>Pick up</i> Tabungan Pada BMT NU Cabang Bluto kabupaten Sumenep Madura	Persamaan penelitian ini dan penelitian penulis yaitu sama sama dalam mene;iti mengenai <i>pick up service</i> dan juga sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif.	Perbedaanya pada penelitian terdahulu dan penelitian saat ini yaitu penelitian terdahulu meneliti mengenai <i>service excellent</i> sedangkan penelitian saat ini meneliti mengenai kepuasan nasabah.
10.	Mulyati dan Ari Fatihatul Hidayah (2023)	Strategi Jemput Bola Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Studi Kasus Pada Bprs Metro Madani Cabang Kalirejo	Persamaan penelitian ini dan penelitian penulis yaitu sama sama dalam meneliti layanan jemput bola atau <i>pick up service</i> dan juga sama sama menggunakan metode kualitatif.	Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian penulis yaitu penelitian terdahulu meneliti mengenai minat nasabah, sedangkan penelitian saat ini meneliti mengenai kepuasan nasabah.

Sumber Data diolah dari penelitian terdahulu

B. Kajian Teori

1. Implementasi

Implementasi menurut Suradi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan rencana yang telah disusun dengan cermat dan rinci. Implementasi ini tidak hanya aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan dengan serius dengan mengacu pada norma - norma tertentu untuk mencapai suatu tujuan kegiatan.

Dari pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan adalah suatu pelaksanaan perencanaan dimana rencana pelayanan tersebut dilaksanakan dengan tujuan tercapainya suatu kegiatan.

Berikut ini terdapat beberapa tujuan implementasi, antara lain: Tujuan utama implementasi adalah

1. Untuk melaksanakan rencana yang telah disusun dengan cermat, baik oleh individu maupun kelompok.
2. Untuk menguji serta mendokumentasikan suatu prosedur dalam penerapan rencana layanan
3. Untuk mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapai di dalam perencanaan suatu layanan yang telah dirancang.
4. Untuk mengetahui kemampuan masyarakat dalam menerapkan suatu rencana sesuai dengan yang diharapkan.
5. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu rencana yang telah

dirancang demi perbaikan atau peningkatan mutu dalam layanan.²⁸

Model implementasi menurut Edward dalam buku Nuryanti menyarankan untuk memperhatikan empat isu pokok agar implementasi kebijakan menjadi efektif, yaitu *communication, resource, disposition or attitudes, dan beureucratic structures. communication, resource, disposition or attitudes, dan beureucratic structures.*

1. Komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi dan/atau publik, ketersediaan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan, sikap dan tanggap dari pihak yang terlibat, dan bagaimana struktur organisasi pelaksana kebijakan. Jadi dalam implementasi layanan bagaimana komunikasi tersebut sangat menentukan dalam keberhasilan pada penerapan *pick up service*, dimana penerapan *pick up service* tersebut dapat berjalan apabila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap pelayanan ataupun penerapan yang digunakan harus di komunikasikan dengan pihak terlibat.
2. *Resources* berkenaan dengan ketersediaan sumber daya pendukung, khususnya sumber daya manusia. Hal ini berkenaan dengan kecakapan pelaksana kebijakan publik untuk *carry out* kebijakan secara efektif. Sumber yang dapat menentukan keberhasilan pelaksanaan *pick up service* salah

²⁸ Suradi, *Pemodelan Sistem (Sebuah Pengantar)*, (Makasar: Tohar Media, 2023), 1-4

satunya adalah sumber daya yang tersedia. Sumber daya merupakan sumber penggerak dari pelaksana, manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam penerapan *pick up service*, dengan adanya sumber daya manusia layanan yang diterapkan akan tercapai.

3. *Disposition* berkenaan dengan kesediaan dari para implementor untuk *carry out* kebijakan publik tersebut, kecakapan saja tidak mencukupi, tanpa kesediaan dan komitmen untuk melaksanakan kebijakan. Disposisi atau sikap, jika para pelaksana layanan bersikap baik maka para nasabah akan lebih percaya lagi pada Perusahaan, sebaliknya jika pelaksana layanan bersikap buruk maka nasabah tidak akan percaya dan tidak loyal pada Perusahaan.
4. Struktur birokrasi, menjelaskan bahwa struktur birokrasi berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan. Tantangannya adalah bagaimana agar tidak terjadi *bureaucratic fragmentation* karena struktur ini menjadikan proses implementasi menjadi jauh dari efektif.²⁹ Dalam mensukseskan struktur birokrasi implementasi layanan harus adanya prosedur tetap bagi pelaksana layanan dalam melaksanakan pelayanannya dan adanya tanggung jawab dalam menjalankan sebuah penerapan demi mencapai tujuan

²⁹Nuryanti Mustari, *Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: LeutikaPrio, 2015),

yang diinginkan.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.³⁰

Pelayanan (*service*) adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan nasabah dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan

³⁰Atep Adya Barata, *Dasar Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media, 2003),

meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.³¹

b. Karakteristik Pelayanan

Supaya pelanggan merasa puas atas produk/jasa yang kita berikan, pelayanan prima ditunjukkan dengan indikator-indikator berikut ini:

- a. Pelayanan yang ramah
- b. Bersikap sopan dan penuh hormat
- c. Tampil yakin
- d. Memberikan kesan ceria
- e. Berpenampilan rapi
- f. Senang bergaul
- g. Mudah memaafkan
- h. Senang belajar dari orang lain
- i. Senang pada hal-hal yang etis dan wajar
- j. Pandai menyenangkan orang lain

c. Tujuan Dan Manfaat Pelayanan

Yang menjadi tujuan dari pelayanan ialah memberikan pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan dengan fokus pada pemberian layanan kepada pelanggan. Pelayanan pada sektor publik didasarkan pada “pelayanan ialah pemberdayaan”. Pada sektor bisnis

³¹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press 2019), 57-58

pelayanan prima berorientasi pada profit, sedangkan pada sektor public pelayanan prima mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang terbaik. Keberhasilan pelayanan prima secara lebih luas, diharapkan berujung pada hasil berikut:

1. Pelanggan memutuskan untuk langsung membeli produk/jasa yang kita tawarkan pada saat itu juga
2. Menciptakan kepercayaan pelanggan atas produk/jasa yang kita tawarkan
3. Pelanggan tetap setia menggunakan produk/jasa kita
4. Pelanggan membeli kembali produk/jasa kita
5. Menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan atau complain yang tidak perlu dari pelanggan.³²

Konsep pelayanan prima sangat penting apalagi jika berhadapan langsung dengan *customer* atau dikenal dengan *frontliner*, contoh *customer service*, kasir, *waiters* dan sebagainya. Keuntungan dari penerapan pelayanan prima (*excellent service*) yang didapat antara lain:

- a. Keputusan dari pelanggan agar pada saat itu juga segera membeli produk yang kita tawarkan.
- b. Menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau produk produsen yang bersangkutan.

³²Wier Ritonga, *Pelayanan Prima*, (Surabaya: Pt Muara Karya, 2020), 183-184

- c. Mempertahankan pelanggan agar tetap *loyal* menggunakan produk produsen yang bersangkutan
- d. Dapat menghindarkan terjadinya tuntutan-tuntutan terhadap penjual yang tidak perlu

d. Konsep Dasar Pelayanan

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan yang mencakup kemampuan kerja pada bidang yang ditekuni, yang dibutuhkan guna mendukung program *service*. Contoh: melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi agar dapat membina hubungan baik ke dalam maupun ke luar organisasi/perusahaan.

2. Sikap (*Attitude*)

Perilaku tertentu yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan pelanggan.

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan baik secara fisik maupun non-fisik yang merefleksikan kredibilitas kepada pelanggan.

4. Perhatian (*Attention*)

Adanya kepedulian penuh terhadap pelanggan, yang berhubungan dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan, maupun memahami saran dan kritiknya.

5. Tindakan (*Action*)

Suatu kegiatan nyata yang dilaksanakan dalam melayani

pelanggan.

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Suatu sikap keberpihakan yang merupakan bentuk kepedulian kepada pelanggan guna meminimalkan ketidakpuasan pelanggan

e. *Pick up service*

1) **Pengertian *Pick up service***

Antar jemput atau *pick up* ialah layanan tambahan bagi nasabah tabungan, dimana nasabah dipermudah untuk pembukaan tabungan maupun penyetoran tabungan dengan didatangi oleh pihak tabungan, sehingga nasabah tidak repot untuk datang ke BMT. Dari perspektif syariah, antar jemput dapat dipahami sebagai upaya BMT untuk mengembangkan tradisi silaturahmi yang menurut Rasulullah SAW dapat menambah rezeki, memanjangkan umur, serta menjauhkan manusia dari dendam dan kebencian. Selain itu antar jemput juga merupakan strategi yang dilakukan BMT dengan cara petugas langsung mendatangi nasabah atau calon nasabah dan petugas leluasa menjelaskan mengenai konsep keuangan syariah serta sistem dan prosedur operasional BMT.³³

Pick up service ini dilakukan selain memberi kepuasan nasabah, layanan ini juga memberikan dorongan atau motivasi

³³ Muslihul Umam & Rifki Rufaida, "Motivasi Menabung Nasabah Melalui Sistem *Service Jemput Bola Di Bmt Nu*" *Journal Of Social Community* 4 No.1 (Juni 2019) Hal. 33

kepada nasabah agar gemar menabung, sehingga ketika seseorang atau nasabah gemar menabung, maka seseorang akan sangat mudah untuk mengatur kegiatannya ekonominya. Islam juga mengajarkan bahwa seorang muslim ketika mengeluarkan uang tidak boleh secara berlebihan yakni sesuai dengan kebutuhan.³⁴

2) Indikator *Pick up service*

Indikator pick up service yaitu lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.³⁵

a) *Reliability*.

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga.

b) *Responsiveness*.

Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.

³⁴ Heriyanto, "Upaya peningkatan pengumpulan dana pihak ketiga melalui layanan *pick up service* di PT. BPR Cianjur Jawa Barat cabang Cicalong Kulon", *Jurnal ekonomi dan keuangan islam* 2 No.2 (2022): 109-122

³⁵ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* (Sidoarjo: UMSIDA PRESS, 2018), 28-29

c) *Assurance*.

Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi.

d) *Empathy*.

Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi.

e) *Tangible*.

Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen.

a. *Customer Satisfaction*

1) **Pengertian**

Kasim dalam bukunya Pemasaran Bank mengemukakan *customer satisfaction* menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan, sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya. Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang

diberikan bank, maka ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu:

1. Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank.
2. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru, dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut.³⁶

Karim kurniati mengemukakan bahwasanya nasabah merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas layanan. Oleh karena ini nasabah memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang di berikan oleh bank. Untuk menciptakan *customer satisfaction*, bank harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh nasabah yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan nasabahnya.³⁷

Ketika nasabah merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi dan juga puas akan barang atau jasa yang mereka dapatkan. besar kemungkinan mereka akan

³⁶Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta, Kencana, 2018), 161

³⁷Karim kurniati, *aspek kepuasan nasabah berdasarkan kualitas jasa perbankan* (Surabaya, CV, Jakad media publishing 2020), 31

kembali lagi dan melakukan pembelian-pembelian yang lain dan juga akan merekomendasikan pada teman-teman dan keluarganya tentang perbankan tersebut dan produk-produknya, serta kecil kemungkinannya mereka berpaling ke pesaing-pesaing Perusahaan.³⁸

Sifat kepuasan sangat bersifat subyektif, sehingga sulit sekali untuk mengukurnya. Namun, walaupun demikian, tentu saja harus tetap berupaya memberikan perhatian kepada nasabah dengan segala daya, sehingga paling tidak, kita dapat memberikan layanan terbaik, yang dimulai dari upaya menstandarkan kualitas barang atau jasa sampai dengan pelaksanaan penyerahannya pada saat berhubungan langsung dengan nasabah, dengan standar yang diperkirakan dapat menimbulkan kepuasan yang optimal bagi nasabah.³⁹

Dari pengertian yang di jelaskan oleh para ahli maka dapat disimpulkan bahwa *customer Satisfaction* tercipta jika layanan yang diterapkan oleh suatu perbankan dilakukan dengan baik, jika nasabah merasa puas akan layanan di bank tersebut maka nasabah juga akan loyal terhadap lembaga dengan pelayanan yang baik.

³⁸Khamdan Rifa'I, *Kepuasan Nasabah*, (Jember: UIN KHAS Press, 2023), 52

³⁹ Eva Sundari, *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam*, PT Adab 2021, hal 88-94

2) Faktor Faktor *Customer Satisfaction*

Dalam menentukan tingkat *customer Satisfaction*, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh bank yaitu :

1. Kualitas produk.

Nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas.

2. Kualitas pelayanan.

Nasabah akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

3. Emosional.

Nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum terhadap bank bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabahnya.

5. Biaya.

Nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau

jasa cenderung puas terhadap produk/jasa itu.⁴⁰

3) Indikator *Customer Satisfaction*

Adapun customer satisfaction memiliki beberapa indikator yaitu:

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Kesesuaian merekomendasikan



⁴⁰Karim kurniati, *aspek kepuasan nasabah berdasarkan kualitas jasa perbankan* (Surabaya, CV, Jakad media publishing 2020), 32

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya.⁴¹

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik, penelitian yang menekankan pada quality atau hal terpenting suatu barang atau jasa. Hal terpenting suatu barang atau jasa yang berupa kejadian, fenomena, dan gejala sosial adalah makna dibalik kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi pengembangan konsep teori.

Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian lapangan *field reserch* yang dikenal dengan metode kualitatif deskriptif. Metode kualitatif deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi saat ini. Penelitian metode kualitatif bertujuan untuk mengambarkan tentang bagaimana tata cara pelaksanaan *pick up service* produk tabungan dalam meningkatkan *customer satisfaction*.⁴²

⁴¹ Siti Masrohatin, Rini Puji Astuti, Optimalisasi Potensi Pertumbuhan Ekonomi Masyarakat Lokal melalui Rekonstruksi Pariwisata Syariah Pulau Santen Banyuwangi Jawa Timur, *Journal on Education* 05, No. 04, (2023): 13692

⁴² Umar Sidiq, dan Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo, Cv. Nata Karya 2019), 3-4

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan penelitian adalah BMT NU cabang Besuki. Terletak di Kabupaten Situbondo di tengah tengah kecamatan besuki sehingga peneliti memilih tempat ini karena dengan mudah masyarakat besuki dapat menjumpai lokasi BMT NU ini, dan akan mudah bagi nasabah ataupun staff BMT untuk melakukan *pick up service* pada produk tabungan, Adapun peneliti memilih BMT NU Situbondo Cabang Besuki ini dikarenakan pertumbuhan nasabah sangat cepat dibuktikan dengan penghargaan yang di berikan oleh BMT NU pada saat acara RAT tahun 2022 dengan kategori “Pertumbuhan Terbaik”

C. Subyek Penelitian

a. Jenis data

Pada subyek penelitian, penelitian ini menggunakan teknik penentuan *purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Dengan maksud penentuan sumber data dengan melakukan observasi dan mewawancarai orang-orang yang dipandang mengetahui tentang situasi sosial atau hal-hal yang akan diteliti oleh peneliti, sehingga mudah bagi peneliti mendapatkan informasi yang diinginkan.⁴³

⁴³ Rahmadi, Pengantar Metodologi Penelitian, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), h.65.

Penelitian ini melalui wawancara dan observasi secara langsung bertujuan memperoleh penjelasan mengenai informasi yang akan dibutuhkan oleh pihak penanya.⁴⁴ Dalam wawancara ini dilakukan pada:

- a. Bapak Sofi selaku kepala cabang BMT NU Situbondo Cabang Besuki
- b. Bapak Harir Robitoh S.Pd. selaku karyawan yang bertugas dibagian *pick up* tabungan BMT NU Situbondo Cabang Besuki
- c. Ibu Salati, Ibu Munawaroh, Ibu Lindawati, Ibu Sutisna, Bapak Arif, Ali, Heryanto selaku nasabah/anggota tabungan BMT NU Situbondo Cabang Besuki

D. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, analisis dokumen, dan triangulasi. Adapun peneliti menggunakan beberapa Teknik pengumpulan data diantaranya:⁴⁵

1. Observasi merupakan pengamatan untuk memperoleh data pada objek yang diteliti, baik secara partisipasi maupun non-partisipasi. memberikan saran penyelenggaran observasi partisipasi sebagai teknik pengamatan dalam penelitian kualitatif. Tujuan adanya observasi yaitu untuk menyajikan gambaran secara realistis terhadap kejadian yang terdapat di lapangan, menjawab pertanyaan, menganalisis perilaku manusia, dan evaluasi untuk pengukuran aspek tertentu. Adapun teknik

⁴⁴Syafira Ilma Maulida, Rini Puji Astuti, Devi Kumala Sari, Hanifah Sulviana, Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tenaga Listrik Tahun 2023 Pt Pln Ulp Genteng, *Jurnal Akuntansi Keuangandan Bisnis 1, No 4 (2024)*, 682

⁴⁵ Siti fadjajarani, Ely Satiyasih et al., *Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner*, (Gorontalo Ideas Publishing, 2020), hal 134

penelitian ini peneliti mengamati letak geografis atau lokasi BMT NU Cabang Besuki, situasi dan kondisi yang sebenarnya di BMT NU Cabang Besuki, dan penerapan layanan *pick up service* di BMT NU Situbondo Cabang Besuki.

2. Wawancara atau interview merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan atau meminta komentar pada nara sumber atau informan. Maka dari itu, peneliti hendak melakukan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada pihak manajemen BMT NU Cabang Besuki dan Nasabah BMT NU Cabang Besuki sebagai informan dalam penelitian ini, sehingga informasi yang diperoleh lebih jelas. Selain wawancara peneliti juga memerlukan alat bantu lain seperti alat perekam dan buku catatan yang dapat membantu kelancaran penelitian. Sedangkan data yang ingin di peroleh melalui teknik wawancara yaitu
 - a. Implementasi *pick up service* dalam meningkatkan *customer satisfaction* di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki
 - b. Hambatan yang terjadi dalam penerapan *pick up service* di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki
 - c. Solusi yang diterapkan pada hambatan yang terjadi di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki
3. Metode dokumentasi, atau yang dapat disebut metode *documenter* yaitu metode yang dilakukan untuk menggali data secara historis dalam penelitian. Biasanya data tersebut berupa dokumen baik *intern*

maupun *ekstern*, yang mana cara pengambilan datanya didapatkan secara langsung dari subjek penelitian. Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data data tentang sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi dan produk di BMT NU Situbondo Cabang Besuki.

E. Analisis Data

Analisis data menurut Miles dan Huberman adalah pengumpulan dan analisis data secara sistematis, baik itu data hasil wawancara, data catatan lapangan, atau sumber lainnya, sehingga setiap orang dapat dengan mudah memahami data yang dihasilkan dari analisis tersebut. Analisis deskriptif adalah jenis analisis yang digunakan dalam proses penelitian. Ada sejumlah tangkapan dalam analisis data, menurut Miles dan Huberman ada 4 tahapan yang harus dilakukan antara lain:⁴⁶

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data, proses ini dilakukan sebelum, saat, bahkan hingga diakhir penelitian. Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan metode yang sudah dijelaskan di atas, yaitu observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan

⁴⁶Matthew B Miles dan Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (UI-Press 1992)

kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi, sehingga data hasil reduksi bisa mudah dipahami dan memperoleh gambaran dilapangan mengenai *pick up service* produk tabungan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BMT NU Situbondo Cabang Besuki.

3. Penyajian Data

Dalam hal ini penyajian data yang paling sering digunakan pada data kualitatif adalah bentuk teks naratif. Menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam satuan bentuk (*gestalt*) yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami. Dalam penyajian data ini peneliti melakukan penyajian data setelah data direduksi, seperti halnya dibuat narasi yang mudah dipahami.

4. Menarik Kesimpulan / verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam metode penelitian kualitatif merupakan usaha yang hendak dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh keabsahan data-data temuan dilapangan, untuk memperoleh temuan yang absah maka perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik-teknik tertentu seperti perpanjangan kehadiran peneliti dilapangan, observasi secara

mendalam, triangulasi (menggunakan beberapa sumber, metode, peneliti, teori) dan melacak kesesuaian hasil. Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan Teknik triangulasi. Adapun triangulasi yang digunakan yaitu :⁴⁷

1. Triangulasi Sumber, merupakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Hal tersebut dapat dicapai dengan jalan sebagai berikut :

- a) Membandingkan hasil data dari pengamatan dengan hasil dan wawancara.
- b) Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- d) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dengan berbagai kalangan maupun kelas.
- e) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Pada bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, dari penelitian pendahuluan, pengembangan

⁴⁷Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Cakra books 2014), 116

desain dan sampai pada penulisan laporan. Tahap-tahap penelitian diklasifikasikan menjadi beberapa tahapan yang meliputi:⁴⁸

1. Tahap Pra Lapangan

Dalam penelitian ini sebelum turun langsung ke lapangan peneliti mempersiapkan skripsi penelitian sebagai rancangan awal nantinya ketika di lapangan. Dalam tahapan penelitian pra lapangan terdapat enam tahapan yaitu:

- a. Penyusunan Rancangan Penelitian
- b. Memilih Lapangan
- c. Mengurus Perizinan
- d. melakukan survei keadaan lapangan
- e. Memilih informan
- f. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian
- g. Memperhatikan etika penelitian

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

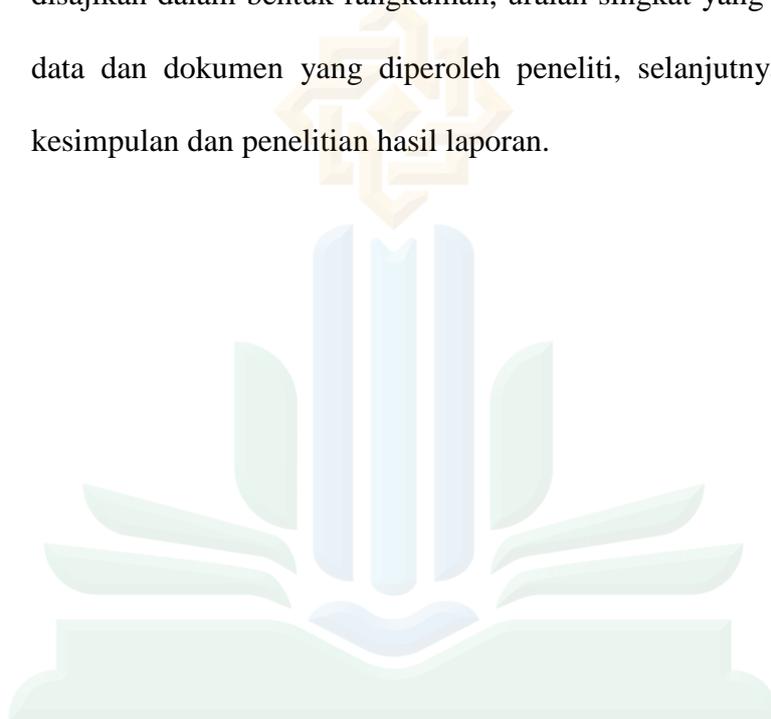
Pada tahap pekerjaan lapangan dibagi menjadi tiga bagian diantaranya adalah memahami latar belakang penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan dan berperan serta sambil mengumpulkan data. Ketiganya berturut-turut diuraikan seperti berikut ini:

- a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri
- b. Memasuki lapangan
- c. Berperan serta sambil mengumpulkan data

⁴⁸ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), 15

3. Tahap Analisis Data

Tahap analisis data dilakukan dengan memilah data yang diperoleh peneliti dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah data disesuaikan dengan rumusan penelitian maka data akan disajikan dalam bentuk rangkuman, uraian singkat yang didukung oleh data dan dokumen yang diperoleh peneliti, selanjutnya akan ditarik kesimpulan dan penelitian hasil laporan.



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

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya KSPPS. Syariah BMT NU

BMT NU lahir berangkat dari sebuah keprihatinan atas kondisi masyarakat Sumenep pada umumnya dan masyarakat kecamatan Gapura pada khususnya di mana kesejahteraan mereka tidak ada peningkatan secara signifikan. Padahal etos kerja mereka cukup tinggi hal ini sesuai dengan lagu madura *asapok angen abantal ombek* (berselimut angin dan berbantal ombak). Untuk mewujudkan program tersebut, serangkaian upaya telah dilakukan oleh lembaga perekonomian MWC NU Gapura, diawali dengan pelatihan kewirausahaan (08-10 April 2003), bincang bersama alumni pelatihan guna merumuskan model penguatan ekonomi kerakyatan K13 Juni 2003).⁴⁹

Temu Usaha (21 November 2003), lokakarya tanaman alternatif selain tembakau (13 Mei 2004) dan lokakarya perencanaan pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU). Pada awalnya para peserta lokakarya dan pengurus MWC NU Gapura keberatan dengan gagasan ketua lembaga perekonomian untuk mendirikan BMT. Keberatan mereka bukan tanpa alasan, salah satu alasan mendasar bagi mereka karena trauma masa lalu yang seringkali dibentuk lembaga keuangan, ujung-ujungnya uang mereka disalah gunakan.

⁴⁹ BMT NU Jatim, diakses Juni 20, 2024

Akhirnya pada tanggal 01 Juni 2004 Pengurus MWC NU bersama sama dengan peserta lokakarya menyepakati gagasan untuk mendirikan sebuah usaha simpan pinjam pola syariah yang diberi nama BMT NU (Baitul Maal wa Tamwil Nahdlatul Ulama). Hanya saja, berdasarkan Keputusan Rapat Pengurus MWC NU Gapura pada tanggal 29 April 2007 yang bertempat di Mushollah KH. Dahlan Gapura Barat nama BMT Nahdlatul Ulama dirubah menjadi BMT NUansa Umat yang di singkat dengan BMT NU. Perubahan nama tersebut berdasarkan masukan dari notaris serta pejabat dinas koperasi dan UMKM Kabupaten Sumenep, bahwa nama Nahdlatul Ulama tidak boleh digunakan oleh lembaga lain tanpa adanya izin tertulis dari pengurus besar Nahdlatul Ulama.

Setelah BMT NU mulai berdiri di Gapura Sumenep, BMT NU juga mulai menggepakkan sayapnya ke berbagai daerah di Jawa Timur khususnya di kecamatan Besuki, kabupaten Situbondo. BMT NU cabang Besuki didirikan pada tanggal 04 Februari 2020 di Jl. Mawar No. 03 A Kota UNIVE Timur (Selatan Pertigaan Lokomotif PG Demas) Besuki Situbondo.

KITimur-TIMA Sebelumnya tidak ada lembaga keuangan yang berbasis syariah dan menyentuh masyarakat kecil yang sulit untuk mengembangkan usahanya hadir lah kantor cabang BMT NU di desa Besuki. BMT NU merupakan lembaga keuangan syariah yang memiliki visi dan misi menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai Syariah secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang profesional dan amanah sehingga bisa membantu masyarakat kecil yang jarang disentuh

oleh lembaga keuangan untuk mengembangkan usahanya dan menjadikan perekonomiannya semakin membaik.

BMT NU cabang Besuki ini memang fokus untuk membantu masyarakat menengah bawah yang memang belum tersentuh sama sekali oleh lembaga keuangan. Bukan hanya untuk mencari keuntungan semata melainkan untuk membantu permasalahan masyarakat yang ada di desa Besuki terutama juga kepada para pelaku usaha mikro kecil agar sukses dalam mengembangkan usahanya. Dalam menghadapi persaingan kepala cabang dan karyawan BMT NU cabang Besuki melakukan strategi-strategi untuk berusaha di tengah persaingan dan mampu menyertahankan nasabahnya. Melakukan upaya-upaya agar menarik minat nasabah dan meningkatkan jumlah nasabah di BMT NU cabang Besuki.

2. Visi Misi

a. Visi

Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah, dan profesional sehingga anggun dalam layanan, unggul dalam kinerja menuju terbentuknya 100 kantor cabang pada tahun 2026 untuk kemandirian dan kesjahteraan anggota

b. Misi

- 1.) Memberikan layanan prima, bina usaha dan solusi kepada anggota sebagai pilihan utama.
- 2.) Menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai syariah secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang

profesional dan amanah,

- 3.) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesimbangan yang menuju bedirinya 100 kantor cabang pada tahun 2026.
- 4.) Mengutakan penghimpunan dana atas besar ta'awun dan penyaluan pembiayaan pada segment UMKM baik secara perseorangan maupun berbasis jamaah.
- 5.) Mewujudkan penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shadaqah dan waqaf.
- 6.) Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.
- 7.) Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramahan sehat serta manajemen yang sesuai prinsip kehati-hatian.
- 8.) Menciptakan kondisi terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batasan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.
- 9.) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan jamaah.

B. Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo

Struktur organisasi merupakan kerangka dasar dari sebuah Perusahaan yang sudah di atur agar dapat mengetahui fungsi dan tugas masing masing antar karyawan atau karyawan. Berikut adalah struktur organisasi dalam bentuk bagan:

Bagan 4.1
Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki
Situbondo



Sumber: Dokumentasi Struktur Organisasi BMT NU Situbondo Cabang Besuki Tahun 2024

C. Deskripsi Jabatan (*Job Description*)

Deskripsi jabatan atau *job description* dari beberapa bidang yang ada di BMT NU Situbondo Cabang Besuki, diantaranya :

1. Kepala Cabang
 - a. Membawahi bagian tabungan, bagian pembiayaan, bagian tabungan, dan pembagian pembiayaan

- b. Menentukan arah tujuan kantor cabang
- c. Menjadi wakil BMT NU pusat dalam menjalankan semua aktivitas kelembagaan
- d. Mengontrol jalannya kinerja perbagian memberikan keputusan dalam hal-hal yang berkaitan dengan keberlangsungan kantor.

2. Bagian pembiayaan

- a. Bertanggung jawab kepada kepala cabang
- b. Bertanggung jawab terhadap survey usaha dan jaminan calon mitra
- c. Bertanggung jawab terhadap angsuran dan tunggakan angsuran
- d. Bertanggung jawab terhadap juru tagih dan juru survey (jika ada jurunya)

3. Bagian keuangan dan admin

- a. Bertanggung jawab kepada kepala cabang
- b. Bertanggung jawab dalam pengelolaan keuangan dan administrasi
- c. Bertanggung jawab terhadap berkas dan dokumen penting kantor
- d. Bertanggung jawab terhadap layanan kantor
- e. Bertanggung jawab terhadap pengadaan logistik, sarana, dan prasarana
- f. Mengatur alur kas kantor
- g. Bertanggung jawab terhadap teller dan staf layanan

4. Bagian Lasisma

- a. Bertanggung jawab kepada kepala cabang
- b. Bertanggung jawab terhadap seluruh manajemen pembiayaan lasisma
- c. Bertanggung jawab terhadap survey kelayakan dan kepatutan
- d. Bertanggung jawab terhadap DIKDAS dan pertemuan FORSA
- e. Bertanggung jawab terhadap angsuran dan tunggakan angsuran lasisma
- f. Bertanggung jawab terhadap juru lasisma (jika ada jurunya)

5. Bagian tabungan

- a. Bertanggung jawab kepada kepala cabang
- b. Bertanggung jawab terhadap manajemen pemasaran produk Tabungan
- c. Bertanggung jawab terhadap peningkatan Tabungan
- d. Bertanggung jawab terhadap pelayanan anggota dan calon anggota
- e. Bertanggung jawab terhadap kinerja juru tabungan (jika ada jurunya)

6. Teller

- a. Bertanggung jawab terhadap bagian keuangan dan admin
- b. Bertanggung jawab terhadap seluruh transaksi keuangan kantor
- c. Bertanggung jawab terhadap kas kecil
- d. Membikan pelayanan yang prima

7. Juru Lasisma

- a. Bertanggung jawab terhadap bagian lasisma
- b. Bertanggung jawab terhadap pertemuan rutin FORSA
- c. Bertanggung jawab terhadap angsuran FORSA
- d. Bertanggung jawab atas seluruh transaksi FORSA⁵⁰

D. Letak Geografis

Kantor KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo terletak Jl. Mawar No. 3 A Kota Timur (Selatan Pertigan Lokomotif PG Demas Kecamatan Besuki, Kabupaten Situbondo, Jawa Timur (68356). Adapun batas batas BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki sebagai berikut:

- 1) Sebelah Barat : Perumahan Warga
- 2) Sebelah Utara : Indomaret
- 3) Sebelah Timur : Konter
- 4) Sebelah Selatan : Perumahan Warga

E. Produk Produk KSPPS BMT NU Jawa Timur Situbondo Cabang Besuki

a. Produk Simpanan

1) Simpanan anggota (Siaga)

Siaga merupakan simpanan pemilik KSPPS. Syariah BMT NU dengan bagi hasil yang menguntungkan, yaitu 70% dari SHU (maksimal 60% sebagai partisipasi modal dan minimal 10% sebagai dana cadangan).

⁵⁰ Sofi Khoirin, Kepala cabang BMT NU Cabang Besuki, Wawancara 26 Januari 2024

Produk ini menggunakan akad musyarakah. Siaga terdiri dari siaga pokok dibayar satu kali sebesar Rp. 100.000,- Siaga wajib dibayar setiap bulan Rp. 20.000,- dan siaga khusus dibayar kapan saja dengan minimal setoran Rp. 100.000,- Siaga pokok dan wajib hanya dapat ditarik ketika berhenti dari keanggotaan, sedangkan siaga khusus dapat ditarik setiap bulan Januari.⁵¹

2) Simpanan Berjangka Mudlarabah (Siberkah)

Siberkah merupakan simpanan dengan keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65%. Produk ini menggunakan akad mudlarabah muthlaqah. Setoran minimal Rp. 500.000,- dengan jangka waktu minimal satu tahun.

3) Simpanan Berjangka Wadi'ah Berhadiah (Sajadah)

Sajadah merupakan simpanan dengan keuntungan yang dapat dinikmati di awal dengan memperoleh hadiah langsung tanpa diundi. Produk ini menggunakan akad wadi'ah yad al-dhamaanah dan dapat ditarik sesuai dengan kesepakatan bersama.

4) Simpanan Pendidikan Fathonah (Sidik Fathonah)

Sidik Fathonah merupakan simpanan untuk siswa dan orang tua siswa yang ingin meraih cita-cita pendidikan secara sempurna dengan bagi hasil 45% yang menguntungkan. Produk ini menggunakan akad mudlarabah mutlaqah yang dapat disetor kapan saja dan dapat ditarik

⁵¹<https://bmtnujatim.com/>

pada saat tahun ajaran baru dan semesteran. Setoran awal Rp. 2.500,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 500,-

5) Simpanan Haji dan Umrah (Sahara)

Sahara merupakan simpanan yang dapat mempermudah menunaikan ibadah haji dan umroh dengan memperoleh keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65% sebagai bekal tambahan biaya haji dan umrah. Produk ini menggunakan akad mudlarabah mutlaqah dengan setoran awal minimal Rp. 1.000.000,-

6) Simpanan Lebaran (Sabar)

Sabar merupakan simpanan yang bisa mempermudah untuk memenuhi kebutuhan lebaran dengan memperoleh keuntungan dari bagi hasil sebesar 55%. Produk ini menggunakan akad mudlarabah mutlaqah dengan setoran awal Rp. 25.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000,- Setoran kapan saja sedangkan penarikannya hanya dapat dilakukan pada bulan ramadhan.

7) Simpanan Mudlarabah (Tabah)

Produk ini merupakan tabungan yang bisa mempermudah untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari karena setoran dan penarikannya dapat dilakukan kapan saja. Setoran awal tabungan ini Rp. 10.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 2.500,-. Tabungan ini juga memperoleh keuntungan dari bagi hasil sebesar 40%.⁵²

8) Tabungan Ukhrawi (Tarawi)

⁵² <https://bmtnujatim.com/>

Tarawi merupakan tabungan sekaligus media beramal tanpa kehilangan uang tabungan karena bagi hasil tabungan anda disedekahkan kepada fakir miskin dan anak yatim piatu. Menggunakan akad mudharabah mutlaqah dengan setoran awal Rp. 25.000, dan setoran selanjutnya minimal Rp. 5000,- dengan bagi hasil 50%.

b. Produk Pembiayaan

1. *Al-qardhul hasan* yaitu pembiayaan dengan jasa seikhlasnya (tanpa bagi hasil dan margin) dengan jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran mingguan, bulanan dan atau *cash tempo*.
2. *Murabahah* dan *ba" i bitsamanil ajil* yaitu pembiayaan dengan pola jual beli barang harga pokok diketahui bersama dengan harga jual beli berdasarkan kesepakatan bersama. Selisih harga pokok dengan harga jual merupakan margin keuntungan KSPPS BMT NU dengan jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran bulanan (*ba" i bitsamanil ajil*) dan atau *cash tempo (murabahah)*.
3. *Mudharabah* merupakan pembiayaan seluruh modal kerja yang dibutuhkan disediakan oleh BMT NU dengan pola bagi hasil berdasarkan keuntungan yang sebenarnya dengan bagi hasil berdasarkan kesepakatan bersama antar pihak bank dan nasabah dengan jangka waktu maksimal 36 bulan (3 tahun) dengan angsuran bulanan *cast tempo*
4. *Musyarakah* adalah pembiayaan sebagian modal kerja disediakan

BMT NU dengan pola bagi hasil. Bagi hasil dihitung berdasarkan keuntungan yang sebenarnya dengan bagi hasil sesuai proporsi model antara BMT NU dengan mitra. Jangka waktu maksimal 36 bulan atau 3 tahun dengan angsuran bulanan atau *cash tempo*.

5. Rahn (gadai), Pembiayaan dengan menyediakan barang dan/atau tanda bukti kepemilikan barang sebagai tanggungan pinjaman dengan nilai pinjaman maksimal 85% dari harga barang. Masa pinjaman maksimal 4 bulan dan diperpanjang maksimal 3 kali. Barang yang diserahkan berupa barang berharga seperti perhiasan emas dan sebagainya. Biaya taksir dan uji barang ditanggung pemilik barang KSPPS Syariah BMT NU mendapatkan *ujroh*/ongkos penitipan barang setiap harinya sebesar 6 untuk setiap kelipatan Rp10.000 dari harga barang.
6. Pembiayaan tanpa jaminan layanan berbasis jamaah (LASISMA) merupakan layanan pinjaman pembiayaan tanpa jaminan bagi anggota yang berpenghasilan rendah dan membentuk kelompok. Minimal kelompok ada 5 orang dan maksimal kelompok 20 orang.
7. Pembiayaan Hidup Sehati disiapkan bagi anggota yang belum memiliki jamban/WC/toilet dari sarana air bersih yang sehat dengan menggunakan akad *murabahah*.

F. Penyajian Data Dan Analisis

- 1. Implementasi *pick up service* produk tabungan dalam meningkatkan *customer satisfaction* di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki**

Pelayanan (*service*) adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Layanan yang digunakan oleh BMT NU Besuki yaitu layanan *pick up service*. Seperti yang dikatakan oleh bapak sofi selaku kepala cabang BMT NU Besuki:

“Di BMT NU Jawa Timur Situbondo Cabang Besuki semua nasabahnya di layani dengan menggunakan layanan antar jemput atau *pick up service* tersebut, layanan antar jemput itu mbak dimana nasabahnya tidak perlu datang ke kantor untuk menabung, petugas tabungan yang akan mendatangi rumah rumah nasabah untuk mengambil tabungan atau melakukan penarikan, jadi penarikan itu juga tidak perlu ke kantor, bisa langsung bilang ke petugas tabungan terus petugas yang akan mengantarkan, layanan *pick up service* disini bukan hanya diterapkan pada produk tabungan saja namun semua produk yang ada disini menggunakan layanan *pick up service*, seperti pembiayaan juga menggunakan layanan ini”⁵³

Dari penjelasan bapak sofi bahwa semua nasabah BMT NU Jawa Timur Situbondo Cabang Besuki dilayani dengan menggunakan layanan *pick up service*, jadi bukan hanya nasabah produk tabungan yang menggunakan layanan *pick up service* tetapi nasabah pembiayaan juga mendapatkan layanan *pick up service*.

Dari observasi yang peneliti lakukan bahwa *pick up service* sendiri yaitu layanan antar jemput yang disediakan oleh BMT NU untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi tabungan maupun pembiayaan, hal ini juga dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena

⁵³ Sofi Khoirin, *Wawancara*, 26 Januari 2024

dapat menghemat waktu nasabah untuk sekedar menabung atau melakukan penarikan.⁵⁴

Wawancara mengenai layanan *pick up service* dalam mempermudah nasabah juga dijelaskan oleh ibu Lindawati selaku nasabah tabungan.

“ Saya menabung di BMT NU ini sudah sekitar 1 tahunan mbak, dan ya saya dilayani menggunakan *pick up service* atau antar jemput ini, saya merasa puas mbak dengan layanan ini karena ini juga dapat menghemat waktu saya, juga saya nabung berapa saja itu tetap dijemput mbak, walaupun saya menabung selalu sedikit tapi petugasnya tetap datang jemput tabungan saya, jadi saya rasa saya sangat puas dengan adanya layanan ini”⁵⁵

Dari pernyataan bu Lindawati selaku nasabah dan pak Sofi selaku kepala cabang bahwa dengan adanya layanan *pick up service* tersebut sudah membuat nasabah merasa puas dikarenakan dapat menghemat waktu untuk nasabah dan tidak perlu meluangkan waktu untuk sekedar menabung mendatangi kantor, dan juga nasabah walaupun menabung dengan jumlah yang sedikit petugas tabungan tetap melayani.

Observasi yang peneliti lakukan yaitu dalam penerapan *pick up service* ini minimal untuk menabung setiap harinya adalah sebesar Rp.2.500 saja dan bisa menabung lebih, BMT NU memberikan kemudahan dengan nominal sedikit karena BMT ingin memberikan kenyamanan dan kemudahan nasabah dalam menggunakan produk tabungan, sehingga nasabah tidak ragu untuk menabung dengan jumlah

⁵⁴ Nuril Hidayati Dinil Islamiyah, *Observasi*, 26 Januari 2024

⁵⁵ Lindawati, *wawancara*, 26 Januari 2024

kecil, sesuai dengan fokus BMT yaitu untuk membantu masyarakat menengah bawah yang belum tersentuh Lembaga keuangan.⁵⁶

Seperti apa yang disampaikan oleh Bapak Harir Robitoh selaku petugas tabungan di BMT NU Jawa Timur Situbondo Cabang Besuki beliau menyampaikan bahwasanya:

“Saya mengambil tabungan ke nasabah itu dengan membawa buku tabungan mbak, jadi nasabah hanya perlu menunggu dirumah saja saya yang jalan untuk mengambil uang tabungan nasabah, memang di BMT NU ini minimal menabungnya itu Rp.2.500 saja jadi nasabah itu tidak merasa terbebani mbak semisal mau menabung, karena menabung dengan nominal sedikit juga tidak apa apa”⁵⁷

Dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Jawa Timur Situbondo Cabang Besuki ialah dengan petugas tabungan datang kepada nasabah dan juga minimal menabung Rp.2.500 ini membuat nasabah tidak terbebani untuk menabung dan lebih merasa puas dengan layanan *pick up service* karena menabung dengan uang sedikit tetap dijemput, hal ini juga dibuktikan oleh pernyataan dari ibu salati mengenai penjemputan uang tabungan.

“Saya merasa sangat puas mbak dengan adanya pelayanan antar jemput ini, karena petugas yang selalu datang tepat waktu, selalu datang walaupun saya juga tidak jadi menabung waktu itu, dan petugasnya tanggap mbak kalau ada keluhan itu pasti cepat ditanggapi”⁵⁸

Dari pernyataan di atas, ibu salati merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh BMT, hal tersebut dikarenakan kedisiplinan yang

⁵⁶ Nuril Hidayati Dinil Islamiyah, *Observasi*, 26 Januari 2024

⁵⁷ Harir Robitoh, *wawancara*, 22 Januari 2024

⁵⁸ Salati, *Wawancara*, 28 Januari 2024

di lakukan oleh petugas tabungan dalam memberikan layanan pick up service, dalam melakukan pelayanannya pihak BMT NU di haruskan memberikan layanan yang baik dimana datang tepat waktu dan memberikan service terbaik ketika nasabah mengeluhkan tentang produk BMT NU agar nasabah tetap puas dan akan loyal kepada BMT jika diberikan layanan yang baik.

Pada observasi yang peneliti lakukan di BMT NU Jawa Timur Situbondo Cabang Besuki juga menerapkan tampilan fisik atau jaminan kepercayaan, misal kantor BMT NU yang selalu dibersihkan, fasilitasnya yang bagus sehingga dapat membuat nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, dari hasil pengamatan yang peneliti lakukan bahwasanya tampilan fisik atau berupa kantor BMT NU yang terletak di Besuki ini setiap harinya selalu di bersihkan, semua staff bekerja sama dalam membersihkan kantor,⁵⁹

Adapun mengenai kebersihan yang di terapkan oleh pihak BMT dapat dijelaskan oleh bapak Sofi selaku kepala cabang BMT NU Jawa Timur Situbondo Cabang Besuki.

“Jadi fasilitas yang bagus, kantor yang bersih itu harus diutamakan juga mbak, karena jika nasabah melihat kantornya kotor misalkan pasti nasabah enggan atau kurang percaya pada bank ini, pasti nasabah mikirnya kantornya saja kurang terawat apalagi kalau nabung disana takut kurang Amanah kan seperti itu mbak, juga para karyawan disini juga diwajibkan untuk berpenampilan rapi, karena yang dilihat itu juga kerapiannya mbak, kita harus membangun kepercayaan nasabah dari hal kecil dulu, kita pastikan

⁵⁹ Nuril Hidayati Dinil Islamiyah, *Observasi*, 28 Januari 2024

nasabah itu percaya, sehingga mereka tidak ragu untuk menabung disini”⁶⁰

Jadi dari penjelasan bapak sofi selaku kepala cabang bahwasanya kebersihan kantor juga sangat di utamakan karena jika nasabah melihat kantor yang tidak terurus atau tidak menjaga kebersihan nasabah juga akan enggan untuk menabung di BMT NU, bukan hanya tampilan kantor saja akan tetapi pegawainya diwajibkan untuk berpenampilan yang rapi.

Observasi yang peneliti lakukan di BMT NU Cabang Besuki yaitu memiliki motto yang berbunyi 5S (Sopan, santun, Salam, Senyum, Sapa) sehingga para staff diwajibkan untuk berlaku sopan dalam melayani, memberikan salam ketika menjemput tabungan ataupun ketika di kantor, 5S sendiri menjadi hal paling penting yang diterapkan oleh staff BMT NU⁶¹, hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh bapak harir robitoh selaku petugas Tabungan

“Ya semua petugas di sini memang diwajibkan untuk menerapkan 5S mbak, saya selaku petugas tabungan jika mau kerumah nasabah itu yang di dahulukan salam, terus kesopanan juga, baju harus rapi mbak, jadi biar nasabah itu merasa nyaman, dan juga bisa percaya mbak, kalau kita sopan terus rapi kan nasabah yang mau nabung juga jadi semangat mbak”⁶²

Pernyataan bapak harir robitoh ini dapat di simpulkan bahwasanya staff BMT NU tidak serta merta dalam menerapkan layanannya, BMT NU juga memprioritaskan kepercayaan dan

⁶⁰Sofi Khoirin, *Wawancara*, 26 Januari 2024

⁶¹Nuril Hidayati Dinil Islamiyah, *Observasi*, 26 Januari 2024

⁶²Harir Robitoh, *wawancara*, 22 Januari 2024

kenyamanan nasabah, dari penjelasan bapak Harir dimana beliau diwajibkan untuk memberikan salam kepada nasabah ketika mendatangi lokasi nasabah, berlaku sopan, pakaian yang harus rapi yaitu menggunakan seragam BMT NU, sehingga nasabah juga percaya dan tidak ragu pada saat proses penjemputan tabungan, pernyataan bapak Arif tersebut dibenarkan oleh bapak arif selaku nasabah produk tabungan

‘Iya mbak mas robit itu kalau jemput tabungan itu tidak pernah lupa mengucapkan salam sampai saya hafal mbak kalau sore ada salam itu pasti mas robit, beliau itu juga rapi mbak kalau datang kesini, kadang kalau saya nanya nanya tentang produk yang lain yang di BMT NU itu pasti mas robit menjelaskannya itu detail mbak, selama saya menjadi nasabah tabungan saya selalu merasa puas mbak dengan pelayanannya, ya contohnya saja ya tadi mbak mas robit kalo di tanyain pasti detail jawabnya’⁶³

Adapun penjelasan bapak Arif mengenai pelayanan yang diberikan yaitu petugas datang dengan rapi dan ketika nasabah menanyakan mengenai produk BMT NU petugas dengan ramah menjawabnya sehingga semua pertanyaan yang di tanyakan oleh nasabah petugas dengan baik menjawab secara detail sehingga nasabah juga senang akan jawaban yang diberikan oleh petugas.

Pernyataan yang sama di katakan oleh ibu Munawaroh mengenai jaminan kepercayaan yang diberikan petugas BMT NU

“Saya sih percaya saja ya mbak, juga kan saya tau tentang bank ini, bank ini kan NU mbak, juga tampilan masnya juga meyakinkan ya, apalagi kan ada 2 slip buku tabungan mbak, yang dipegang saya sama yang dipegang masnya, itukan tiap harinya dicatat mbak

⁶³Samsul Arifin, *Wawancara*, 28 Januari 2024

jumlah tabungannya sama penarikannya jelas, ya saya percaya mbak dengan BMT NU ini”⁶⁴

Pernyataan dari ibu Munawarah selaku nasabah tabungan mengenai 2 slip buku tabungan tersebut yaitu untuk memudahkan nasabah dalam melakukan penjemputan ataupun penarikan dengan menggunakan *pick up service*.

Dari observasi peneliti bahwa penggunaan 2 slip tabungan tersebut dilakukan ketika petugas tabungan menjemput tabungan nasabah sehingga ketika penjemputan tersebut nasabah memegang buku slip dan petugas memegang buku slip tabungan juga untuk di input di sistem BMT NU, sehingga setiap harinya inputan mengenai jumlah tabungan transparan kepada nasabah.⁶⁵

Mengenai 2 slip tabungan ini dijelaskan pula oleh bapak harir robitoh selaku petugas tabungan

“ Iya mbak disini sistemnya memakai 2 buku tabungan, jadi jika saya mengambil buku tabungan yang hari ini, saya kasih buku tabungan yang dipegang saya, misal gini mbak nasabah hari ini menabung Rp.10.000 nah saya ambil buku tabungan yang ada di nasabah lalu saya berikan buku tabungan yang ada disaya, nah buku tabungan ini saya setorkan ke bagian teller untuk di print kan tabungannya, seterusnya seperti itu mbak, bergantian buku tabungannya di print”⁶⁶

Dari pernyataan pak Robit selaku petugas tabungan ini BMT NU transparan mengenai jumlah tabungan maupun penarikan, dimana

⁶⁴ Munawaroh, *Wawancara*, 30 Januari 2024

⁶⁵ Nuril Hidayati Dinil Islamiyah, *Observasi*, 30 Januari 2024

⁶⁶ Harir Robitoj, *Wawancara*, 22 Januari 2024

dari adanya 2 buku tabungan membuat nasabah tidak khawatir takut adanya kecurangan, karena sistemnya jelas, dan transparan.

Adanya penerapan layanan *pick up service* dapat menarik nasabah dalam menggunakan produk tabungan di BMT dan juga dapat meningkatkan pendapatan. Berdasarkan apa yang disampaikan oleh Bapak Robit selaku petugas tabungan BMT NU Jawa Timur Situbondo Cabang Besuki yaitu,

“Dari layanan *pick up service* pada produk tabungan ini mbak dapat meningkatkan pendapatan bagi BMT, dan juga bisa menarik nasabah lebih banyak, dari dana tabungan ini kami salurkan lagi ke produk pembiayaan, nah dari hasil pembiayaan atau dari hasil usaha BMT ini nasabah tabungan mendapatkan bagi hasilnya juga mbak, jadi dana yang ada di BMT itu diputar lah mbak istilahnya”⁶⁷

Dari penjelasan bapak Harir Robitoh di atas dapat disimpulkan bahwa tabungan nasabah tersebut disalurkan kepada produk pembiayaan dan dari produk pembiayaan ini nasabah tabungan dapat memperoleh bagi hasil.

Adapun observasi yang peneliti lakukan bahwasanya setiap nasabah tabungan mendapatkan bagi hasil sesuai dengan produk tabungannya, karena setiap produk tabungan berbeda jumlah bagi hasil yang di dapatkan.⁶⁸

⁶⁷Harir Robitoh, *Wawancara*, 22 Januari 2024

⁶⁸Nuril Hidayati Dinil Islamiyah, *Observasi*, 30 Januari 2024

Manfaat yang di peroleh oleh nasabah dalam menggunakan produk tabungan yaitu sangat banyak hal ini dibuktikan oleh ibu Sutina selaku nasabah BMT NU cabang Besuki yaitu

“Saya menabung di BMT NU itu dari awal berdirinya BMT NU Besuki ini mbak, manfaatnya kesaya itu sangat banyak mbak apalagi saya kan ikut tabungan tabah itu mbak yang bisa diambil kapan saja, jadi ketika saya sudah butuh uang itu saya tinggal telfon petugasnya minta penarikan mbak, itu nanti sorenya sudah diantar mbak kerumah, jadi memudahkan sekali bagi saya yang susah buat ke kantor, juga mbak saya sebagai nasabah selalu dapet bagi hasilnya, jadi saya menabung itu biasanya di bank kan di potong admin mbak tapi kalau di BMT NU itu tidak mbak malah nambah tabungan saya tidak ada potongan admin,”⁶⁹

Dapat disimpulkan bahwa tujuan dari BMT NU memberikan layanan *pick up service* untuk mempermudah nasabah, untuk menarik nasabah dan meningkatkan pendapatan, dimana dana tabungan diputar oleh BMT NU pada produk pembiayaan dan hasil dari pembiayaan ini disalurkan kembali ke nasabah tabungan sebagai bagi hasil yang diperoleh oleh nasabah, nasabah BMT NU juga mendapatkan banyak manfaat dari menggunakan layanan *pick up service* ini dimana mereka dengan mudah melakukan penjemputan tabungan dan juga penarikannya menggunakan *pick up service*.

2. Hambatan dalam pelaksanaan *pick up service* di KSPPS BMT NU

Situbondo Cabang Besuki

Dalam setiap pelayanan bisa saja terjadi hambatan dalam pelaksanaan layanan yang diterapkan, sama halnya dengan layanan *pick up service* yang diterapkan oleh BMT NU Cabang Besuki dimana

⁶⁹Ibu Sutina, *Wawancara*, 30 Januari 2024

dalam penerapannya masih ada hambatan yang terjadi, hambatan yang terjadi selama pelaksanaan *pick up service* di jelaskan oleh bapak harir robitoh selaku petugas Tabungan.

“ Ya kalau hambatannya sih biasanya kendalanya itu di cuaca dek, misal hujan itu saya tidak bisa jemput, tapi kalo cuma gerimis itu saya tetep jalan buat antar jemput tabungan, kendalanya juga di waktu dek, dari penabung yang lumayan banyak sedangkan petugasnya sedikit itu kan jadinya kewalahan yang mau antar jemput.

Penjelasan yang di jelaskan oleh bapak harir robitoh ini dapat di jelaskan bahwa ada beberapa kendala yang di alami oleh petugas tabungan yaitu pada kendala saat cuaca buruk dimana petugas kesusahan untuk melakukan *pick up service*, dan juga dari kekurangan karyawan, dimana petugas tabungan sedikit sedangkan nasabah pada produk tabungan mencapai angka ratusan nasabah sehingga waktu yang di miliki sangat kurang untuk mendatangi semua nasabah tabungan.

Dari observasi yang peneliti lakukan yaitu kurangnya staff tabungan sangat berdampak pada pelayanannya dimana tidak semua nasabah didatangi untuk melakukan penjemputan tabungan, sehingga nasabah yang tidak didatangi terpaksa tidak menabung, dan ketika cuaca buruk staff tabungan kesusahan untuk mengambil tabungan dimana staff menggunakan kendaraan sepeda dengan membawa buku tabungan.⁷⁰

⁷⁰ Nuril Hidayati Dinil Islamiyah, *Observasi*, 26 Januari 2024

Penjelasan mengenai hambatan pada penerapan *pick up service* dijelaskan oleh nasabah BMT NU yaitu bapak Heryanto yaitu

“ Iya dek kalau hujan itu emang tidak datang petugasnya, dan saya juga memaklumi karena kan kasian juga kalau misalnya nerobos hujan dek soalnya petugasnya pakai sepeda juga, pernah dulu kehujanan dek kasian saya , kalau petugasnya sih setiap sore ya datang kesini, kadang pernah hampir maghrib itu dek kesini jemput tabungan saya tanya katanya banyak yang di datangi dari pagi, jadinya telat buat ngambil tabungan, tapi sekarang udah beda dek yang ambil tabungan ke bapak bukan pak robit lagi ada baru kayaknya”⁷¹

Dari pernyataan bapak heryanto bahwasnya bapak heryanto tersebut memaklumi ketika petugas tidak dapat menjemput tabungan ketika hujan dikarenakan petugas yang menggunakan sepeda ketika penjemputan, dan juga petugas yang hanya sedikit membuat petugas tabungan kesulitan jika mengambil semua tabungan nasabah di satu hari tersebut. Ibu Fatimah menambahkan mengenai hambatan pada layanan *pick up service* yaitu

“Kendalanya saja ya hanya hujan dek kalau tidak kesini, tapi kadang pernah dek tidak ada hujan tidak ada apa saya tidak di datengin buat ambil tabungan, jadinya saya kan nunggu petugasnya tapi waktu itu petugasnya ga dateng jadi kan sia sia waktu saya, saran saja jika tidak bisa mengambil tabungan nasabahnya di beritahu gitu biar nasabahnya tidak menunggu, tapi saya sudah bilang dek kalau ada kendala untuk mengambil tabungan saya beritahu biar saya tidak menunggu, seperti itu dek”⁷²

Dapat di jelaskan bahwa hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan *pick up service* tersebut yaitu di kendala waktu dan cuaca, dimana diatas dijelaskan oleh bapak Harir Robitoh selaku

⁷¹Heryanto, *Wawancara*, 30 Januari 2024

⁷²Fatimah, *Wawancara*, 30 Januari 2024

petugas tabungan disaat cuaca hujan maka petugas tidak dapat melakukan *pick up service* dan kendala yang kedua yaitu waktu petugas ketika sendirian dalam melakukan layanan *pick up service* sedangkan penabungnya yang lumayan banyak membuat petugas tabungan kewalahan sehingga ada beberapa penabung yang belum di datangi karena kurangnya waktu dan petugas, dan dari pernyataan ibu Fatimah tersebut kurangnya konfirmasi petugas pada nasabah sehingga nasabah membuang waktunya untuk menunggu petugas datang menjemput tabungan.

3. Solusi pada penerapan *pick up service* di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki

Dalam setiap pelayanan bisa saja terjadi hambatan dalam pelaksanaan layanan yang diterapkan, sama halnya dengan layanan *pick up service* yang diterapkan oleh BMT NU Cabang Besuki dimana dalam penerapannya masih ada hambatan yang terjadi, sehingga BMT NU Cabang Besuki memberikan solusi pada hambatan yang terjadi saat pelaksanaan *pick up service*, solusi ini di jelaskan oleh bapak Harir Robitoh selaku petugas tabungan.

“Kendalanya itukan di cuaca buruk sama kurangnya petugas tabungan dek, jadi solusinya ya kalau cuaca buruk itu harus siap dek dengan peralatan seperti mantel itu atau semisal tidak memungkinkan saya akan memberi tahu nasabah perkiraan waktu mau menjempu tabungan, dan kurangnya petugas tabungan dek, disini kan penabungnya banyak sedangkan yang jemput tabungan itu hanya sedikit sehingga kurang memaksimalkan waktu dek dalam penjemputannya, yah solusinya sendiri yaitu harus

menambah petugas tabungan dek biar waktunya itu maksimal”⁷³

Dari pernyataan pak Robit tersebut dapat dijelaskan bahwa solusi yang dapat diberikan ketika cuaca sedang buruk yaitu untuk menyiapkan peralatan hujan seperti mantel agar terhindar dari hujan atau jika tidak memungkinkan maka petugas akan menghubungi nasabah mengenai perkiraan akan menjemput tabungan, dan dari kurangnya petugas tersebut membuat petugas tabungan kewalahan ketika melakukan penerapan pick up service, solusi yang diberikan yaitu untuk menambah petugas tabungan sehingga waktu penjemputan sesuai dan tidak ada nasabah yang belum dijemput tabungannya.

Adapun solusi yang diberikan oleh bapak harir robitoh mengenai penjelasan yang diberikan oleh ibu Fatimah mengenai kurangnya konfirmasi ketika tidak datang untuk menjemput tabungan yaitu:

“ Iya saya kemarenya tidak mengkonfirmasi dek mengenai tidak datang pada saat penjemputan, ya karena ada acara jadi saya tidak datang menjemput dan lupa untuk konfirmasi, tetapi sebisa mungkin saya akan mengkonfirmasi pada nasabah jika waktu penjemputan saya tidak bisa datang menjemput”⁷⁴

Dari penjelasan bapak robit tersebut bahwa petugas akan mengkonfirmasi nasabah jika tidak akan datang untuk menjemput tabungan sehingga nasabah tidak akan menunggu penjemputan ketika pada saat tersebut petugasnya berhalangan untuk melakukan layanan antar jemput, dan ketika cuaca buruk bapak robit akan mengoptimalkan penjemputan jika masih bisa didatangi, dan penambahan staff tabungan

⁷³ Harir Robitoh, *wawancara*, 22 Januari 2024

⁷⁴ Harir Robitoh, *wawancara*, 22 Januari 2024

untuk mengoptimalkan waktu penjemputan.

Dari observasi peneliti lakukan bahwasanya petugas tabungan sudah mengoptimalkan penjemputan maupun penarikan ketika cuaca buruk dengan menggunakan mantel, ataupun ketika hujan sangat besar maka petugas langsung mengkonfirmasi bahwa tidak dapat mendatangi rumah nasabah dan akan melakukan penjemputan dihari berikutnya, begitupun nasabah ketika tidak dapat menabung maka akan mengkonfirmasi pada staff tabungan untuk tidak perlu dijemput tabungannya,⁷⁵

G. Pembahasan Temuan

1. Implementasi *pick up service* produk tabungan dalam meningkatkan *customer satisfaction* di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki

Layanan *pick up service* yang diberikan oleh pihak BMT NU Situbondo Cabang Besuki kepada nasabah memberikan kemudahan dalam menggunakan produk produk BMT NU khususnya pada produk tabungan, dilihat dari hasil wawancara yang penulis lakukan dimana beberapa nasabah mengatakan puas dengan layanan *pick up service* yang sudah diterapkan, nasabah dengan mudah menabung atau menarik tabungan dengan menunggu staff tabungan yang datang ketempat nasabah, dimana nasabah merasa puas dengan kemudahan pada proses transaksi tabungan.

Nasabah tabungan juga merasakan kepuasan bagi hasil yang di

⁷⁵ Nuril Hidayati Dinil Islamiyah, *Observasi*, 30 Januari 2024

dapatkan dari pendapatan usaha BMT NU sehingga nasabah tersebut berlaku loyal kepada bank dimana banyak yang menabung bertahun-tahun karena kepuasan yang dirasakan oleh nasabah tersebut yang dapat dari pelayanan BMT NU yang di berikan.

Adapun penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Fauzan (2023) “Peran layanan *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember” Hasil penelitian ini bahwasanya 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.”⁷⁶

Indikator *pick up service* yaitu lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*).⁷⁷ Adapun penerapannya sebagai berikut:

a. *Reliability*.

Reliability yakni kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara handal dan akurat terpercaya, dimana nasabah

⁷⁶Ahmad Fauzan “Peran layanan *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember” (Skripsi, UIN Kh Achmad Siddiq Jember 2023)

⁷⁷ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* (Sidoarjo: UMSIDA PRESS, 2018), 28-29

BMT NU Situbondo Cabang Besuki memberikan kepercayaan penuh dengan menitipkan tabungannya di BMT NU, dan BMT NU dengan baik menjaga amanah yang telah diberikan oleh nasabahnya, layanan yang diberikan BMT NU Situbondo Cabang Besuki yaitu dengan adanya transparansi buku tabungan dimana buku tabungan BMT NU menyediakan 2 buku tabungan, yang satu di pegang oleh petugas dan satunya lagi dipegang oleh nasabah, sehingga setiap adanya penarikan atau pemasukan tabungan di buku tersebut sudah jelas dan terbukti akurat dan memberikan kepuasan kepada nasabah.

b. *Responsiveness*.

Dalam *responsiveness* ini menekankan pada perhatian, ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan dan keluhan dari nasabah. Dilihat dari wawancara yang sudah peneliti lakukan pihak BMT NU sudah memberikan layanan yang memuaskan dimana ketika nasabah memberikan keluhan pihak BMT NU dengan cepat menangani dan menyelesaikan permasalahan yang ada, pihak BMT NU Situbondo Cabang Besuki akan menjelaskan semua pertanyaan pertanyaan yang diajukan oleh nasabah, dan permintaan yang sering diajukan oleh nasabah yaitu untuk penarikan dimana pihak BMT NU dengan cepat memenuhi permintaan nasabahnya kecuali jika penarikan tersebut lebih dari Rp.1.000.000 pihak BMT NU akan memberi saran untuk melakukan penarikan langsung di

kantor, biasanya penarikan memakan waktu 1 hari dimana ketika nasabah mengatakan hari ini ingin menarik tabungannya maka pihak tabungan akan mengantarkannya kebesokan harinya.

c. *Assurance*.

Assurance disini menekankan pada pengetahuan yang dimiliki petugas BMT NU Situbondo Cabang Besuki, sopan santun, dan kemampuan petugas untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan untuk menabung di BMT NU Situbondo Cabang Besuki, dari wawancara yang sudah dilakukan bahwa petugas BMT NU Situbondo Cabang Besuki sudah menerapkan 5S, 5S sendiri yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun, dimana setiap petugas tabungan ketika ingin menjemput tabungan nasabah yang di dahului itu adalah salam, bukan hanya petugas tabungan saja tetapi semua staff yang ada di BMT NU Situbondo Cabang Besuki menerapkan 5S tersebut, staff BMT NU semaksimal mungkin akan menjelaskan mengenai produk produk atau pembiayaan yang ada di BMT NU, dilihat dari wawancara yang sudah dilakukan BMT NU menggunakan 2 buku tabungan agar hasil tabungannya tersebut transparan, hal ini dapat membuat nasabah tersebut dapat mempercayai BMT NU sehingga para nasabah tidak akan ragu untuk menggunakan produk yang ada di BMT NU.

d. *Emphaty*.

Emphaty sendiri yaitu yakni perhatian, pelayanan pribadi yang diberikan kepada nasabah agar nasabah tersebut merasa special. Di BMT NU Situbondo Cabang Besuki pada saat petugas *pick up service* mengambil tabungan pada nasabah petugas akan melihat situasi nasabah, dimana jika nasabah memiliki kesibukan maka petugas dengan cepat dan langsung melayani nasabah, dalam menangani nasabah seperti ini petugas menyesuaikan dengan memberikan layanan secara cepat, namun untuk nasabah yang memiliki banyak waktu luang petugas tabungan dapat memberikan perhatian yang lebih dengan berbicara sambil melayani, agar nasabah juga merasa nyaman dan tidak canggung kepada petugas dan terjalinnya hubungan yang baik, jika nasabah mengajukan pertanyaan petugas juga akan lebih banyak menjelaskan agar nasabahnya paham dengan jawaban yang di berikan, hal ini bentuk dari perhatian petugas di lapangan.

e. *Tangible*.

Tangible yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya, dari penjelasan kepala cabang BMT NU Situbondo Cabang Besuki dimana bangunan BMT NU Situbondo Cabang Besuki selalu dibersihkan setiap harinya dari pagi hingga jam pulang kantor, karena nasabah akan merasa yakin dan percaya jika bangunan atau kantor sebuah lembaga keuangan bagus dan tidak kotor, hal tersebut menjadi kewajiban para staff untuk

menjaga kebersihan kantor, banyak nasabah yang kurang yakin jika kantornya tidak terawat, peralatan yang di sediakan oleh BMT NU Situbondo Cabang Besuki diperhatikan untuk menunjang kepercayaan nasabah. Bukan hanya dari kantornya saja akan tetapi staff BMT NU Situbondo Cabang Besuki juga mengedepankan pakaian yang rapi dan sopan, dan juga petugas tabungan yang setiap saat bertemu langsung dengan nasabah di rumah atau toko nasabah, penampilan staff yang rapi juga dapat membuat masyarakat lain ingin mengetahui BMT NU sehingga kerapian ini dapat menambah jumlah nasabah.

BMT NU Situbondo Cabang Besuki menggunakan layanan *pick up service* tabungan sendiri yaitu untuk menambah pendapatan BMT NU, dimana pendapatan yang diperoleh oleh BMT NU tersebut di salurkan lagi pada produk pembiayaan sehingga hasil pendapatan BMT NU ini disalurkan lagi ke nasabah tabungan atau nasabah tabungan dapat bagi hasil dari usaha BMT NU.

Manfaat yang di peroleh oleh nasabah yaitu nasabah tidak perlu repot repot untuk mendatangi kantor untuk menabung atau melakukan penarikan, hanya menunggu pihak tabungan saja datang ke tempat nasabah, hal ini sangat efisien menghemat waktu nasabah, tabungannya juga tidak ada biaya adminnya, jadi uang tabungan tersebut jumlahnya tetap, juga tabungannya dapat di

ambil setiap saat ketika ingin melakukan penarikan, dan pihak nasabah mendapatkan bagi hasil dari pendapatan BMT NU.

2. Hambatan dan solusi dalam pelaksanaan *pick up service* di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki

Setiap pelayanan bisa saja terjadi hambatan dalam pelaksanaan layanan yang diterapkan, sama halnya dengan layanan *pick up service* yang diterapkan oleh BMT NU Cabang Besuki dimana dalam penerapannya masih ada hambatan yang terjadi. Hambatan yang sering dialami oleh petugas tabungan dalam melayani *pick up service* yaitu ketika cuaca kurang baik seperti terjadinya hujan maka petugas tidak bisa datang ke lokasi nasabah.

Kendala lain yang terjadi yaitu kurangnya waktu untuk melakukan layanan *pick up service* dimana petugas tabungan hanya sendirian melakukan penjemputan sedangkan nasabahnya saat ini sudah mencapai ratusan dan hal ini kurang efektif jika petugasnya sedikit.

Adapun hambatan dalam penelitian ini diperkuat dengan penelitian Abdul Bari (2024) dalam judulnya “Menelaah Kepuasan Anggota: Evaluasi Pelayanan Antar Jemput Tabungan Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan” yaitu kendala waktu merupakan salah satu kendala yang membuat Anggota merasa kurang puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan. oleh karena itu akan lebih baik jika

KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan. untuk menambah karyawan yang bertugas dalam pelayanan antar jemput ini dan membagi-bagi tugas dalam setiap daerahnya Sehingga peneliti melihat bahwa *pick up service* ini harus mengoptimalkan waktu dalam penjemputannya supaya layanan ini dapat memberikan rasa puas kepada nasabah.⁷⁸

3. Solusi pada penerapan *pick up service* di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki

Pada setiap hambatan dalam suatu lembaga keuangan pastinya ada solusi dalam menangani hambatan tersebut, oleh karena itu solusi yang diberikan pada kendala cuaca buruk yaitu petugas tabungan harus memberi tahu nasabah tentang kondisi cuaca saat ini dan memberikan perkiraan waktu untuk menjemput tabungan. Solusi yang diberikan yaitu dimana BMT NU menambah petugas tabungan lagi untuk membantu menjemput tabungan ke lokasi nasabah, hal ini sangat membantu petugas tabungan karena waktu yang di perlukan petugas untuk mendatangi rumah rumah nasabah sangat banyak.

Kendala lain yang di alami oleh nasabah sendiri yaitu kurangnya komunikasi sebelum penjemputan, ketika nasabah menunggu untuk menabung terkadang petugas tidak datang ke lokasi nasabah, sehingga nasabah sia sia dalam menunggu petugas, oleh karena itu solusi yang tepat yaitu petugas bisa konfirmasi jika tidak bisa datang, maupun

⁷⁸ Abdul Bari, Hedri, dan Irto Pranoto, “Menelaah Kepuasan Anggota: Evaluasi Pelayanan Antar Jemput Tabungan Di Kspps Bmt Nu Jawa Timur Cabang Pasongsongan”, *Jurnal Prospek 2*, No. 1(Januari 2024), 292

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi *pick up service* produk tabungan dalam meningkatkan *customer satisfaction* di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki yaitu semua nasabah merasakan kepuasan dengan adanya layanan *pick up service*, nasabah merasakan kemudahan yang di dapatkan, tanpa perlu mendatangi kantor untuk melakukan transaksi tabungan ataupun untuk penarikan tabungan karena petugas tabungan yang akan mendatangi tempat nasabah, seperti ketika ada nasabah yang ingin melakukan transaksi penarikan nasabah hanya dengan menghubungi petugas tabungan untuk menitipkan penarikannya agar nasabah tidak perlu ke kantor, selain itu nasabah juga merasa puas dengan adanya bagi hasil yang diberikan oleh BMT NU dimana nasabah merasa tidak adanya biaya admin dan malah mendapatkan keuntungan bagi hasil dari pendapatan usaha BMT NU, bagi hasil ini diperoleh dari uang nasabah tabungan yang di putar untuk produk pembiayaan, juga dari respon cepat yang di berikan oleh staff ketika adanya keluhan dari nasabah sehingga masalah atau keluhan tersebut dapat di atasi dengan cepat.
2. Hambatan dalam melakukan *pick up service* di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki bahwa dalam melaksanakan penerapan *pick up service* adanya hambatan pada kurangnya waktu, dan juga kurangnya karyawan dalam melakukan *pick up service* sedangkan nasabah tabungan sangat banyak, sehingga tidak memungkinkan untuk petugas mengambil

semua tabungan nasabah. Kendala lainnya seperti cuaca yang tidak mendukung pada saat ingin melakukan *pick up service*.

3. Solusi yang diterapkan pada hambatan yang terjadi dalam *pick up service* di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki yaitu dengan mengoptimalkan kedatangan ketika cuaca buruk akan tetapi jika tidak memungkinkan petugas menghubungi nasabah bahwasanya tidak dapat melakukan layanan *pick up service*, solusi selanjutnya mengenai kurangnya petugas tabungan, yaitu untuk menambah petugas lagi agar dapat mengoptimalkan waktu penjemputan sehingga dapat efektif dalam melakukan layanan *pick up service*.

B. Saran

1. BMT NU Situbondo Cabang Besuki hendaknya tetap memaksimalkan pelayanan dalam melakukan *pick up service* dengan cara memberikan kemudahan dan kecepatan proses transaksi pada saat pelaksanaan *pick up service* supaya nasabah lebih merasa puas dengan layanan yang di berikan oleh staff BMT NU dan nasabah dapat loyal pada BMT NU karena kepuasan yang di dapat oleh nasabah.
2. BMT NU Situbondo Cabang Besuki hendaknya menambah staff atau pegawai tabungan lagi dikarenakan staff yang masih sedikit sedangkan yang melakukan transaksi tabungan berjumlah ratusan anggota, agar lebih menghemat waktu dan tidak terlambat ketika mendatangi tempat nasabah, juga ketika tidak dapat melakukan transaksi tabungan ketika ada kendala cuaca hujan dan kendala lainnya lebih baik pihak staff tabungan

menghubungi nasabah agar nasabah tidak menunggu di datangi,
diharapkan staff tabungan lebih mengoptimalkan pelayanan *pick up*
service ini



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

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Sulisty, Nugroho, Mengenal Perbankan Indonesia (Konsep Bank, Praktik Bank Mini, dan Banker Karier,), Bandung: guepedia, 2021.
- Adin, dan Isneyni. Strategi *Pick up service* Dalam Meningkatkan Minat Menabung Studi Pada Kssu Harum Dhaha Kediri Perspektif Marketing Syariah, *Journal Of Management And Sharia Business* 03, no 01,2023, Hal 49
- Argantara, Zaid Raya dan Nurul Annisa, “Analisis Faktor-Faktor Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus BPRS Bhakti Sumekar KCP Pragaan)” *Journal An Nisbah* 4 Nomor 2 (Juli 2023): 256
- Apriliana dan Nurul Hidayati, Analisis Strategi Pelayanan dan Transparansi Bagi Hasil dalam Meningkatkan Minat Menabung Nasabah, *Multiverse: Open Multidisciplinary Journal* 2, No. 1, (juni 2023): 113-118
- Arifin, Muhamad, Strategi Jemput Bola Simpanan Wadi’ah dalam Menjaga Loyalitas Nasabah di BTM Sang Surya Pamekasan, *Jurnal Indonesia Sosial Sains* 3, No. 07, (Juli 2022): 1133- 1134
- Barata, Atep Adya, *Dasar Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media, 2003), 26
- Bari, Abdul, Hedri, dan Irto Pranoto, “Menelaah Kepuasan Anggota: Evaluasi Pelayanan Antar Jemput Tabungan Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Pasongsongan”, *Jurnal Prospek* 2, No. 1(Januari 2024), 292
- BMT NU Jatim, diakses Juni 20, 2024
- Christien, Nevinski, , dan Rolyke, Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Tatelu Minahasa Utara, *Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 12 no. 1 (2023): 260
- Dewi, Suchi Wati dan Rafika Rahmawati, Analisis Kualitas Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah(Studi Kasus Pada BPR Syari’ah Harta Insan Karimah Cabang Cikarang), *Maslahah* 12, No. 1, (Februari 2021): 68
- Dewi, Nourma, Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Dalam Sistem Perekonomian Di Indonesia, *Jurnal Serambi Hukum* 11, No. 01 (Februari - Juli 2017): 98
- Ela Masruroh dan Sugiono, “Upaya Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Dalam Membangun Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, No 01, (2022): 565

- Fadjajarani, Siti. Ely Satiyasih et al., *Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner*, Gorontalo: Ideas Publishing, 2020.
- Fauzan, Ahmad “Peran layanan *pick up service* terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember” (Skripsi, UIN Kh Achmad Siddiq Jember 2023)
- Fitri, Sari, Implementasi Layanan *Pick up service* Nasabah Pembiayaan Pada Bmt Al-Makmur, *J-Mabisya* 2 No. 1 (2021): 28
- Gafur, Abdul, “Implementasi *Service Excellent* Dalam Layanan *Pick up* Tabungan Pada BMT NU Cabang Bluto Kabupaten Sumenep Madur” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022)
- Gustina, Ranti, “Implementasi *Service Excellence* Pada Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah” (Skripsi IAIN Batusangkar 2020).
- Heriyanto, “Upaya peningkatan pengumpulan dana pihak ketiga melalui layanan *pick up service* di PT. BPR Cianjur Jawa Barat cabang cikalong kulon”, *Jurnal ekonomi dan keuangan islam* 2 No.2 (2022): 109-122
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press 2019
- Ismulyaty, Sri. Nurmaini, dan May Roni. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo). *Jurnal Nisbah* 8 No. 1 (2022): 71
- Kasmir. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2018
- Kurniati, Karim. *aspek kepuasan nasabah berdasarkan kualitas jasa perbankan*. Surabaya: CV, Jakad media publishing 2020.
- Latifah, Eny dan Devi Azlina Putri, “Strategi *Sharia’ Marketing Pick up service* Koperasi Syariah TKI Artha Mulya Lamongan”, *Jurnal Pamator* 13 No 1, (April 2020): 158
- Lina Cristina Andarwati, “Pengaruh Layanan Jemput Bola terhadap Kepuasan Anggota Produk Tabungan Mudharabah di BMT NUansa Umat Cabang Saronggi”, (Skripsi, IAIN Madura, 2021)
- Madaniyah, Sofiyatul, Nurul Setianingrum, And Retna Anggitaningsih, Impact Of Hajj Savings Product Quality And Service Quality On Customer Loyaltyof PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep, *Journal ILTIZAMAT* 3, No 1 (Desember 2023): 21

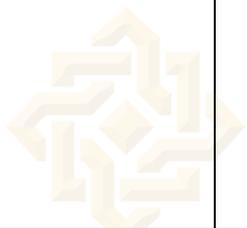
- Maulida, Syafira Ilma, Rini Puji Astuti, Devi Kumala Sari, Hanifah Sulviana, Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tenaga Listrik Tahun 2023 Pt Pln Ulp Genteng, *Jurnal Akuntansi Keuagandan Bisnis 1, No 4 (2024)*, 682
- Masrohatin, Siti, Rini Puji Astuti, Optimalisasi Potensi Pertumbuhan Ekonomi Masyarakat Lokal melalui Rekonstruksi Pariwisata Syariah Pulau Santen Banyuwangi Jawa Timur, *Journal on Education 05, No. 04, (2023)*: 13692
- Meilani, Arifah, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT NU Cabang Burneh Bangkalan” (Skripsi, Sekolah Tinggi Agama Islam Darul Hikmah Bangkalan, 2020)
- Meilani, Any dan Dian Sugiarti, “Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam 8, No 03, (2022)*: 2502
- Miles B, Matthew dan Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, UI-Press 1992.
- Monica, intan., Lucky dan Danny D.S, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana” *Productivity, Vol. 3 No. 2, (2022)*: 109
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005
- Mubarak Thalib, Rizki, Widwi Handari Adji, Pengaruh Sistem Layanan Jemput Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bpr Syariah Harum Hikmahnugraha, *Journal Pemasaran Kompetitif 5, No 2,(Februari 2022)*: 147
- Mustari, Nuryanti, *Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: LeutikaPrio, 2015)
- Mu'tadi “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Tanah Merah Bangkalan Melalui Prespektif Hifdzul Mal”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya,2019)
- Nugrahani, Farida. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, Suarakarta: Cakra books 2014.
- NU Online, Al Qur'an (Surah Al Imran: 159), diakses 18 Juni 2023. <https://quran.nu.or.id/>
- Peraturan BPK, UU No.17 tahun 2012. Pasal 25 ayat (1)

- Putri Ayu,Rizky, Sofiah, Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember, *Jurnal Ekonomi Syari'ah* 4, No 1, (2022): 79
- Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Banjarmasin: Antasari Press, 2011.
- Ritonga, Wier, *Pelayanan Prima*, (Surabaya: Pt Muara Karya, 2020), 183-184
- Rifa'I, Khamdan, Kepuasan Nasabah, (Jember: UIN KHAS Press, 2023), 52
- Setianingrum, Nurul, Indah D.L, Mf Hidayatullah, Dan Angrum Pratiwi, Strategi Pengembangan Tabungan Dengan Pendekatan Business Model Canvas Pada Bank Syariah Indonesia, *Jurnal Inasjif* 2, No 1, (Desember 2023): 69
- Sidiq, Umar. dan Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*, Ponorogo, Cv. Nata Karya 2019
- Sundari, Eva. *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam* (Studi kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru), Pekanbaru: PT. Adab 2021
- Sulistiyowati, Wiwik, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*, Sidoarjo: UMSIDA PRESS, 2018
- Suradi. *Pemodelan Sistem (Sebuah Pengantar)*, Makasar: Tohar Media, 2023
- Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Jember: IAIN Jember Press, 2020
- Umam, Muslihul dan Rifki Rufaida, “Motivasi Menabung Nasabah Melalui Sistem Service Jemput Bola Di BMT NU” *Journal Of Social Community* 4, No.1 (Juni 2019): 33
- Wahyudi, Bobi, Elza Umiyarzi, Gita Mapaza, “ 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 (JIMPA)*, Vol. 2, No. 1 (Maret 2022). 109-110

Lampiran

Lampiran 1 Matriks Penelitian

Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Pick Up Service	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat 2. Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. 3. Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan 4. Kepedulian dan perhatian secara pribadi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informan <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala cabang BMT NU Jawa Timur Situbondo Cabang Besuki b. Staff Tabungan BMT NU Jawa Timur Situbondo Cabang Besuki c. Nasabah 2. Wawancara 3. Dokumentasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan penelitian : Kualitatif 2. Jenis Penelitian : Deskriptif 3. Teknik pengambilan subyek penelitian : Purposive 4. Lokasi penelitian BMT NU Jawa Timur Situbondo Cabang Besuki 5. Teknik pengumpulan data <ol style="list-style-type: none"> a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 6. Teknik analisis data analisis deskriptif 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana implementasi <i>pick up service</i> produk tabungan dalam meningkatkan <i>customer satisfaction</i> di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki ? 2. Apa hambatan dalam melakukan <i>pick up service</i> di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki? 3. Apa solusi yang digunakan dalam menyelesaikan hambatan yang terjadi pada <i>pick up service</i> produk

	<p>yang diberikan kepada pelanggan</p> <p>5. Penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya</p>		<p>7. Teknik keabsahan data: Triangulasi</p>	<p>tabungan di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki ?</p>
--	---	--	--	---



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

Lampiran 2 Keaslian tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nuril Hidayati Dinil Islamiyah

Nim : 204105010050

Prodi Studi : Perbankan Syariah

Fakutas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul **“Implementasi *Pick Up Service* Produk Tabungan Dalam Meningkatkan *Customer Satisfaction* Di Kspp Bmt Nu Situbondo Cabang Besuki”** Adalah benar – benar hasil karya saya kecuali kutipan – kutipan yang dirujuk sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana semestinya.

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

Jember, 30 Mei 2024



Nuril Hidayati Dinil Islamiyah
NIM. 204105010050

Lampiran 3 pedoman wawancara

Pedoman Wawancara

Implementasi *Pick Up Service* Produk Tabungan Dalam Meningkatkan

***Customer Satisfaction* Di KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki**

1. Bagaimana implementasi pick up service produk Tabungan dalam meningkatkan kepuasan nasabah
2. Bagaimana penerapan pick up service pada produk Tabungan yang dilakukan oleh pihak BMT NU terhadap nasabah ?
3. Apa tujuan penerapan pick up service di BMT NU?
4. Apa saja penghambat dari layanan pick up service?
5. Apa Solusi yang diberikan BMT NU dalam mengatasi faktor penghambat pada layanan pick up service?
6. Apakah staff atau pegawai BMT NU selalu datang dengan rapi?
7. Apakah staff atau pegawai BMT NU dalam melayani menerapkan 5S?
8. Anda sudah berapa lama menjadi nasabah BMT NU ?
9. Kendala apa yang terjadi selama anda menjadi nasabah BMT NU?
10. Apakah anda merasa puas dengan layanan pick up service?

Lampiran 4 Surat izin Penelitian

	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- 27 /Un.22/7.a/PP.00.9/01/2024	16 Januari 2024
Lampiran	: -	
Hal	: Permohonan Izin Penelitian	
<p>Kepada Yth. Pimpinan KSPPS BMT NU Situbondo Cabang Besuki Jawa Timur Jl. Mawar, Besuki, kota timur, Kec. Besuki, Kabupaten Situbondo, Jawa Timur 68356</p> <p>Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :</p> <p>Nama : Nuril Hidayati Dinil Islamiyah NIM : 204105010050 Semester : VII (Tujuh) Jurusan : Ekonomi Islam Prodi : Perbankan Syariah</p> <p>Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai "Implementasi Pick Up Service Produk Tabungan dalam Meningkatkan Customer Satisfaction di KSPP BMT NU Situbondo Cabang Besuki" di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.</p> <p>Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.</p> <p>A.n. Dekan Wakil Dekan Bidang Akademik,  Nurul Widyawati Islami Rahayu</p> 		
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R		
		

Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian



Ahmad Kholid

Jalan Mawar No. 3A, Kuta Timur (Sesuai
Peraturan Lokomotif PKG Demas) Besuki,
Situbondo, Jawa Timur 68356
HP: 0823 2567 5506
Website: www.bmtnujember.com
e-mail: bmtnu.besuki55@gmail.com

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

No.:2404/C-55/06/KSPPS/BMTNU/J/2024

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas KH. Achmad Shiddiq Jember

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Berdasarkan telah dilaksanakan penelitian di kantor BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo pada tanggal 18 Januari 2024 sampai dengan 05 Mei 2024 atas nama mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Nuni Hidayati Dinil Islamiyah
Nim : 204105010050
Semester : VIII(Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas KH. Achmad Shiddiq Jember

Bersama ini kami sampaikan bahwa nama mahasiswa tersebut diatas telah selesai melaksanakan penelitian di BMT NU Jawa Timur Cabang Besuki Situbondo.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Lampiran 6 Jurnal Penelitian

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

No	Hari/Tanggal	Kegiatan	Paraf
1	Kamis, 18 Januari 2024	Peneliti menyerahkan surat ijin penelitian ke BMT NU Jawa Timur cabang Besuki	<i>A</i>
2	Senin, 22 Januari 2024	Peneliti melakukan observasi sekaligus melakukan wawancara dengan staf simpanan BMT NU Jawa Timur cabang Besuki	<i>A</i>
3	Jum'at, 26 Januari 2024	Peneliti melakukan wawancara dengan kepala cabang BMT NU Jawa timur cabang Besuki	<i>A</i>
4	Minggu, 28 Januari 2024	Peneliti melakukan wawancara dengan nasabah produk simpanan	<i>A</i>
5	Selasa, 30 Januari 2024	Peneliti melakukan wawancara dengan nasabah produk simpanan	<i>A</i>
6	Sabtu, 04 Mei 2024	Peneliti meminta surat selesai penelitian di BMT NU Jawa Timur cabang Besuki	<i>A</i>

Besuki, 04 Mei 2024

KSPPS BMTNU Jawa Timur

Cabang Besuki



Ena Khairin

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

Lampiran9 Dokumentasi Penelitian

Dokumentasi



Wawancara dengan kepala cabang BMT NU Cabang Besuki



Wawancara dengan staff simpanan BMT NU Cabang Besuki



Wawancara dengan nasabah BMT NU Cabang Besuki ibu Sutisna



Wawancara dengan nasabah BMT NU Cabang Besuki ibu Salati



Wawancara dengan nasabah BMT NU Ibu Lindawati



Wawancara dengan nasabah BMT NU Cabang Besuki bapak Ali



Wawancara dengan nasabah BMT NU Cabang Besuki bapak Arif



Wawancara dengan nasabah BMT NU Cabang Besuki bapak Heryanto

Penghargaan yang diperoleh oleh BMT NU Situbondo Cabang Besuki



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

Lampiran 7 Surat Screening



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) 467550
Fax: (0331) 427005 e-mail: feb@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



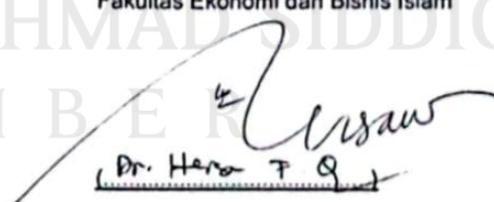
SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Nuril Hidayati Dinil Islamiyah
NIM : 204105010050
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : IMPLEMENTASI PICK UP SERVICE PRODUK
TABUNGAN DALAM MENINGKATKAN CUSTOMER
SATISFACTION DI KSPB BMT NU SITUBONDO
CABANG BESUKI

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 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 28 Mei 2024
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Pr. Heru F. Q.



Lampiran 8 Surat Selesai bimbingan



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

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kalimasata, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68138 Telp: (0331) 487550
Fax: (0331) 427005 e-mail: feb@uinkhas.ac.id Website: <http://feb.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

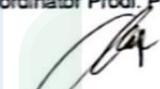
Nama : Nuril Hidayati Dinil Islamiyah

NIM : 204105010050

Semester : VIII (delapan)

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

Jember, 2024
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,


Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA

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



Lampiran 10 Biodata Penulis

BIODATA PENULIS



Nama Lengkap : Nuril Hidayati Dinil Islamiyah
NIM : 204105010050
Tempat, Tanggal Lahir : Situbondo, 04 September 2001
Alamat : Dsn Semiring, RT 02 RW 02, Demung, Besuki
Situbondo
Telp/HP : 089629950743
Email : dinilislamiyah098@gmail.com
Riwayat Pendidikan : SDN 1 Demung (2008-2014)
SMP Nurul Jadid (2014-2017)
SMA Nurul Jadid (2017-2020)
UIN KHAS Jember (2020-2024)