

**PENERAPAN LAYANAN ANTAR JEMPUT TABUNGAN DAN
PEMBIAYAAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS
NASABAH DI BMT NU SUBOH SITUBONDO**

SKRIPSI



Oleh:
Ronika Isti Nur Aulia
NIM : E20183026

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI AKUNTANSI SYARIAH
MEI 2025**

**PENERAPAN LAYANAN ANTAR JEMPUT TABUNGAN DAN
PEMBIAYAAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS
NASABAH DI BMT NU SUBOH SITUBONDO**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Akuntansi Syariah



Oleh:

Ronika Isti Nur Aulia
NIM : E20183026

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

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI AKUNTANSI SYARIAH
MEI 2025**

**PENERAPAN LAYANAN ANTAR JEMPUT TABUNGAN DAN
PEMBIAYAAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS
NASABAH DI BMT NU SUBOH SITUBONDO**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Akuntansi Syariah

Oleh:

Ronika Isti Nur Aulia
NIM : E20183026

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

Dr. Nur Ika Mauliyah, SE.,M.Ak
NIP. 198803012018012001

**PENERAPAN LAYANAN ANTAR JEMPUT TABUNGAN DAN
PEMBIAYAAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS
NASABAH DI BMT NU SUBOH SITUBONDO**

SKRIPSI

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

Hari : Kamis
Tanggal : 19 Juni 2025

Tim Penguji

Ketua



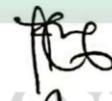
Ana Pratiwi, M.S.A
NIP.198809232019032003

Sekretaris



Fatimatuzzahro, S.H.I., M.SEI
NIP.199508262020122007

Anggota:

1. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M : ()
2. Dr. Nur Ika Mauliyah, S.E., M.Ak. : ()

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



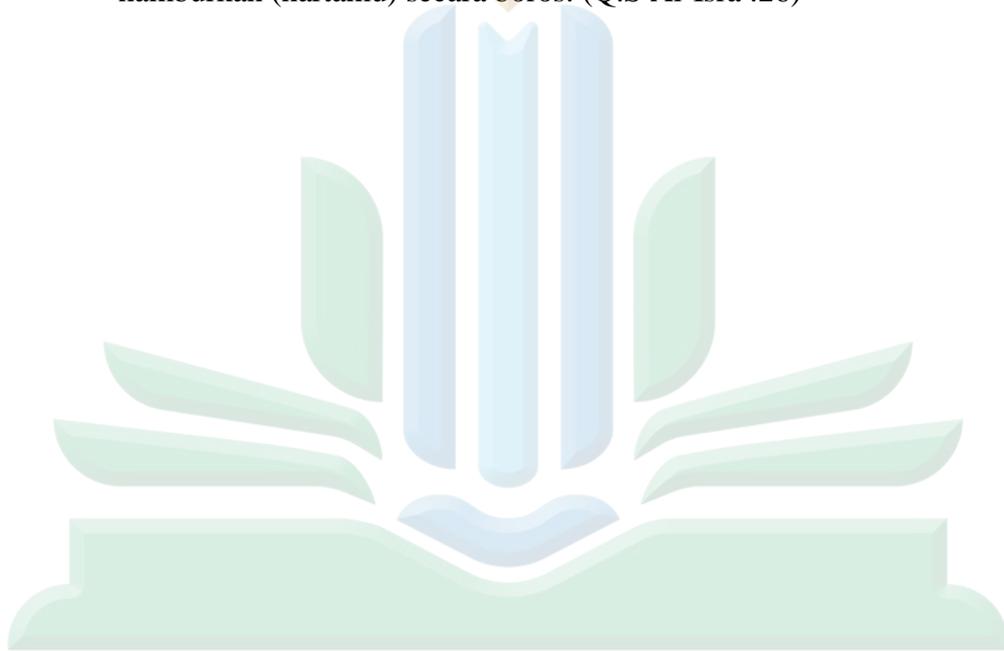
Dr. H. Ubaidillah, M.Ag.
NIP. 1968122619960310

iii

MOTTO

تَبَدِيرًا تُبَدِّرُ وَلَا السَّبِيلِ وَابْنِ وَالْمَسْكِينِ حَقَّهُ الْقُرْبَىٰ ذَا وَأَتِ

Artinya: Berikanlah kepada kerabat dekat haknya, (juga kepada) orang miskin, dan orang yang dalam perjalanan. Janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros. (Q.S Al-Isra :26)¹



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

¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran Al-Isra dan Terjemahnya* (Surabaya: Halim Publing & Distributing, 2013), 87

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk orang-orang yang telah memberikan arti bagi hidup saya dengan pengorbanan, kasih sayang dan ketulusannya, yaitu:

1. Ayahanda tercinta Isno dan ibunda tercinta Siti Chotimah dan kepada kakak kandungku Zamroni Mulyo Saputra dan juga kerabat serta sahabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih atas segala perjuangan dan doa-doa kalian yang selalu kalian panjatkan untuk keberhasilan anakmu selama ini. Serta teruntuk keluarga besarku yang selama ini mendukung dan mendoa'kanku. Semoga kelak saya dapat membahagiakan dan membuat bangga kalian semua.
2. Untuk semua para dosen-dosenku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selama ini sejak semester awal sampai akhir yang telah memberikan banyak ilmu, motivasi, serta semangat dalam hal belajar. Semoga ilmu yang kalian berikan selama ini bermanfaat baik di dunia maupun di akhirat dan kalian semua tetap dalam lindungan Allah SWT Amiin.
3. Semua teman-teman seperjuangan, keluarga akuntansi Syariah 2018 yang telah berjuang Bersama dari semester 1 hingga tugas akhir kuliah, terimakasih atas motivasi dan canda tawa yang selalu menemaniku.

KATA PENGANTAR



Puji Syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat merampungkan atau menyelesaikan skripsi dengan judul:”Penerapan Layanan Antar Jemput Tabungan Dalam Membangun Loyalitas Nasabah di BMT NU Suboh Situbondo. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata (S-1) Akuntansi Syariah (AKS), Prodi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.

Tidak lupa Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada keharibaan kita Nabi Muhammad SAW. Juga tidak lupa kepada para keluarganya, para sahabatnya, serta para pengikutnya yang tetap setia sampai akhir zaman. Dalam menyusun skripsi ini penulis telah berusaha dengan segala daya dan upaya guna menyelesaikannya. Penulis menyadari akan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang penulis miliki, sehingga tidak mustahil masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari para pembaca senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Namun tanpa bantuan dari berbagai pihak penyusunan ini tidak mungkin dapat terwujud.

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

Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember.

3. Ibu Dr. Nur Ika Mauliyah, S.E., M.Ak selaku Koordinator Program Studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.
4. Bapak M. Saiful Anam, S.Ag., M.Ag selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberi arahan dari awal pengajuan judul sampai acc nya judul.
5. Segenap karyawan BMT NU di Suboh Situbondo yang sudah bersedia memberi informasi untuk menyelesaikan penelitian.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendampingi penulis dalam menjalani perkuliahan dari awal hingga akhir, sehingga berkat jasa beliau-beliau penulis dapat menyelesaikan perkuliahan sesuai dengan harapan.
7. Teman-teman seperjuangan kelas Akuntansi Syariah 01 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan moril dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis panjatkan doa semoga skripsi ini membawa manfaat bagi penulis pada khususnya dan para pembaca pada umumnya. Amin ya rabbal alamin.

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

Jember, 28 Mei 2025

Penulis

Ronika Isti Nur Aulia

ABSTRAK

Ronika Isti Nur Aulia, 2025: Penerapan Layanan Antar Jemput Tabungan Dalam Membangun Loyalitas Nasabah di BMT NU Suboh Situbondo.

Kata kunci: antar jemput tabungan, loyalitas nasabah

Pelayanan Antar jemput tabungan adalah jasa yang disediakan oleh bank untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tabungan, seperti setoran dan penarikan, tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan.

Fokus dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana sistem Informasi Akuntansi (SIA) antar jemput tabungan di BMT NU cabang Suboh. 2) Bagaimana terciptanya nasabah loyal mengenai antar jemput tabungan?

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui sistem Informasi Akuntansi pelayanan yang dilakukan terhadap nasabah tentang metode antar jemput tabungan dan pembiayaan di BMT NU Cabang Suboh. 2) Untuk mengetahui bagaimana terciptanya nasabah yang loyalitas terhadap system antar jemput tabungan di BMT NU cabang Suboh.

Dalam penelitian ini yang digunakan ialah penelitian kualitatif lapangan (*field research*) dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini di analisis data deskriptif dengan model Miles, Huberman dan Saldana yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, keabsahan di uji dengan menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa: 1) Sistem Informasi Akuntansi antar jemput tabungan yang dilakukan oleh BMT NU cabang Suboh mempermudah nasabah untuk tidak harus datang ke kantor. 2) Terciptanya nasabah yang loyalitas di BMT NU cabang Suboh salah satunya ialah memperbanyak rewards seperti adanya tabungan hadiah menawarkan hadiah langsung berupa barang atau uang tunai. untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabah serta berkomunikasi dan pendekatan terhadap nasabah lebih intens agar loyalitas tidak berkurang.

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Definisi Istilah	5
F. Sistematika Pembahasan.....	8

BAB II KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Kajian Teori.....	21
1. Pengertian sistem Informasi Akuntansi.....	21
2. Pengertian Pelayanan.....	21
3. Pengertian antar jemput.....	25
4. Tujuan dan manfaat antar jemput tabungan.....	27
5. Konsep dari system antar jemput tabungan.....	29
6. Strategi maintenance system antar jemput tabungan.....	30
7. Flowchard mekanisme sistem antar jemput tabungan.....	32
8. Pengertian loyalitas nasabah.....	33

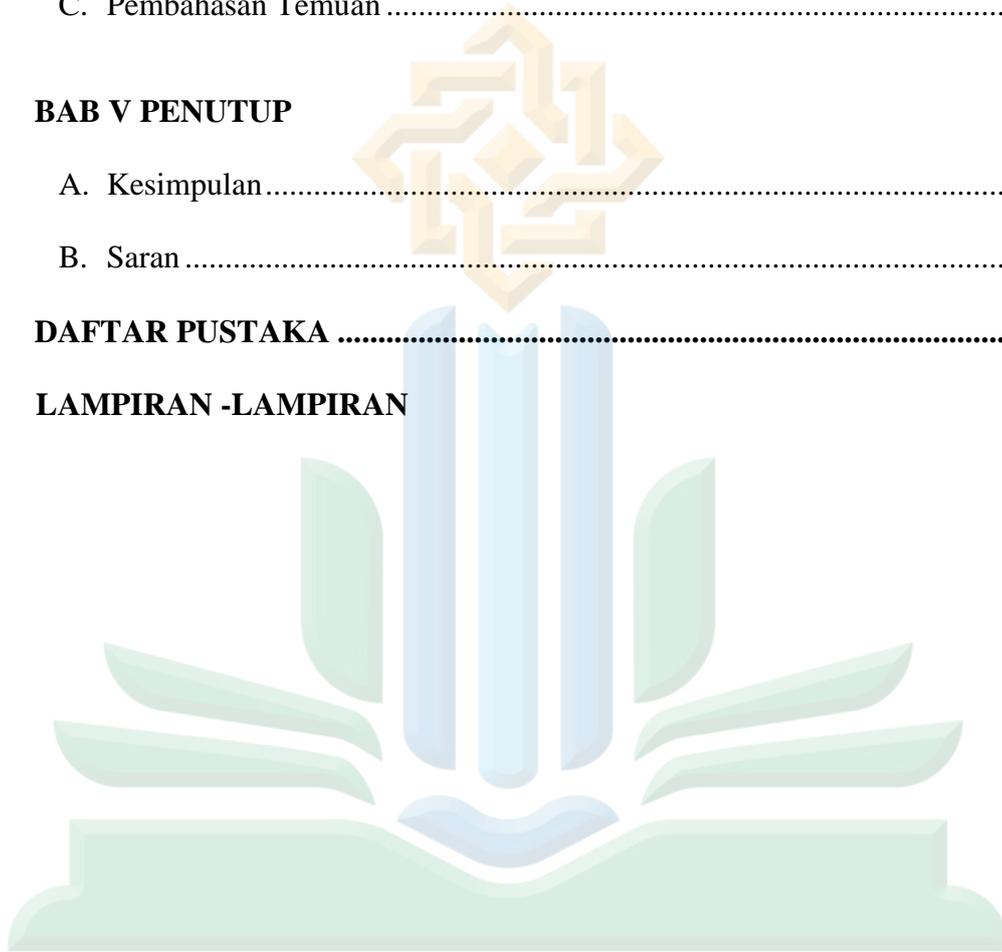
BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Subjek Penelitian.....	35
D. Teknik Pengumpulan data.....	36
E. Analisis Data.....	37
F. Keabsahan Data.....	38
G. Tahap-tahap Penelitian.....	40

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambar Objek Penelitian.....	42
B. Penyajian Data dan Analisis.....	51

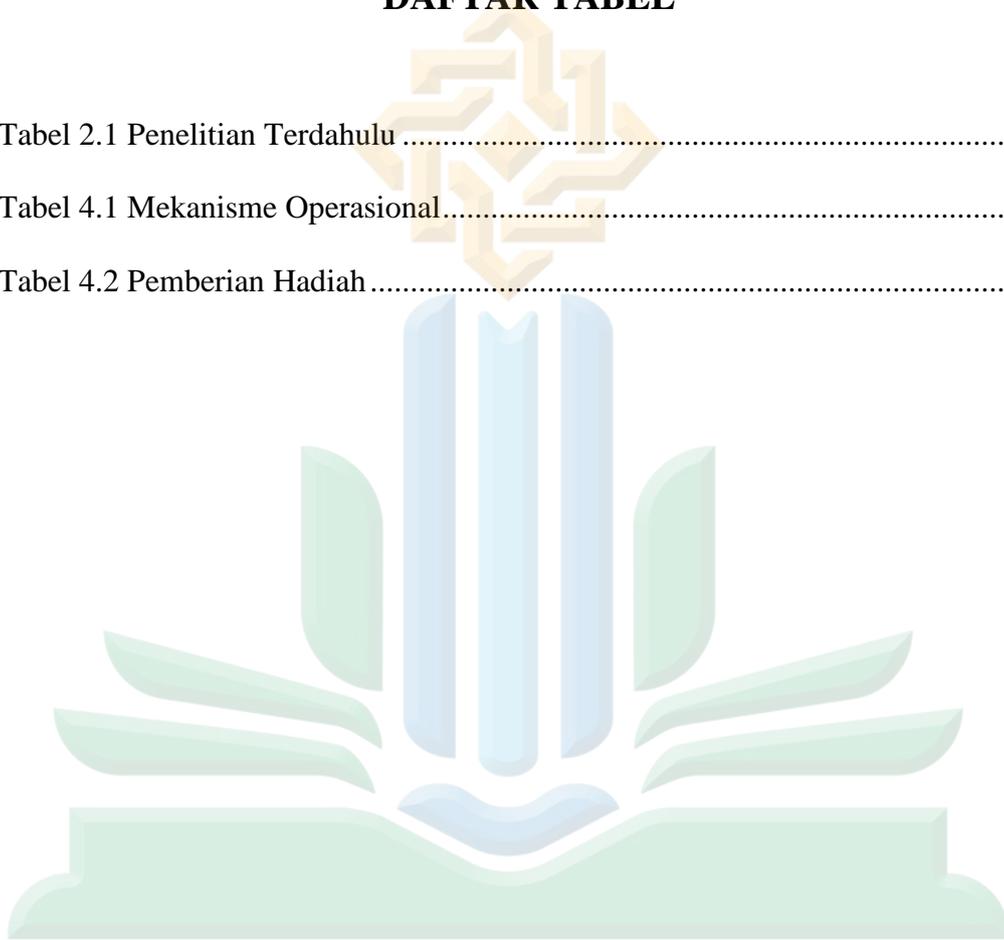
C. Pembahasan Temuan	56
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN -LAMPIRAN	



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

DAFTAR TABEL

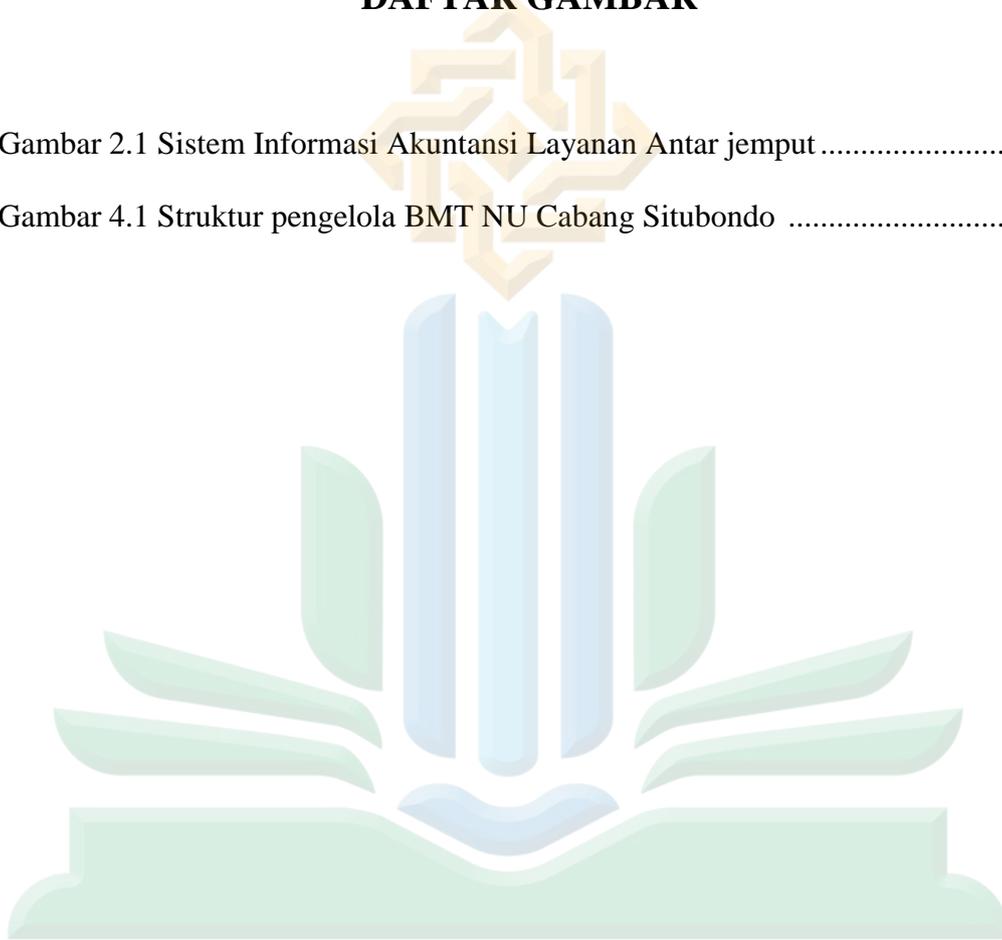
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 4.1 Mekanisme Operasional.....	51
Tabel 4.2 Pemberian Hadiah.....	66



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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sistem Informasi Akuntansi Layanan Antar jemput	32
Gambar 4.1 Struktur pengelola BMT NU Cabang Situbondo	49



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam perkembangan dunia modern semua perusahaan akan dituntut memiliki sistem manajemen yang baik sehingga akan memberikan dampak yang signifikan kedepannya. Adapun tantangan terbesar di semua perusahaan dalam dunia bisnis salah satunya adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan supaya puas dan loyal terhadap perusahaan tersebut. Semua perusahaan pasti akan dihadapi dengan permasalahan yang cukup sulit dalam memberikan pelayanan terhadap konsumennya. Maka dari itu, semua sumber daya manusia mulai dari direksi sampai cleaning service harus bisa memberikan pelayanan prima. Upaya ini dilakukan untuk memberikan dampak baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap para konsumen.²

Menerapkan system antar jemput tabungan di sebuah perusahaan dan instansi pemerintahan penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dalam bentuk memuaskan pelanggan agar menciptakan kepedulian, rasa puas dan kepercayaan kepada pelanggan. Dengan demikian, pelayanan antar tabungan menjadi salah satu faktor yang dapat mendongkrak pangsa pasar suatu perusahaan. Keberhasilan program pelayanan antar jemput tabungan. penyelarasan kemampuan,

² Danang Kurniawan, "Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah", *Jurnal of Sharia Economic Law*, 1(2020), 63-64.

sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab dalam pelaksanaannya.³ Banyak sekali strategi-strategi service excellent yang dilakukan baik Lembaga keuangan bank maupun nonbank mempertahankan loyalitas nasabahnya, seperti yang banyak dilakukan ialah menerapkan layanan antar jemput tabungan, karena telah menjadi andalan nasabah untuk bertransaksi. Pentingnya pengembangan digital pun telah menjadi perhatian sebagian besar lembaga keuangan. Untuk itu, BMT NU Cabang Suboh harus memberikan pelayanan dan menyiapkan diri dengan fasilitas baik sarana maupun prasarana yang dibutuhkan Selain sarana dan prasarana, sumber daya manusia pelayan pun harus ditingkatkan kompetensinya agar mumpuni dalam memberikan pelayanan yang bermutu.

Karena, citra perusahaan yang baik akan terbentuk apabila perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumennya. Sebuah citra perusahaan yang baik berfungsi sebagai sebuah strategi yang efektif dalam memenangkan persaingan dalam dunia bisnis. Perusahaan yang ingin tetap mempertahankan status mereka dalam mempertahankan citra yang baik harus terus menjaga kualitas layanannya.⁴

Dengan demikian pelayanan antar jemput tabungan BMT NU cabang Suboh harus ditingkatkan. Sebab apabila pelayanan ini tidak ditingkatkan, kemungkinan pelanggan akan berpaling pada lembaga keuangan bank maupun non bank yang dapat memberikan pelayanan lebih baik pada saat ini. BMT NU Cabang Suboh, harus benar-benar mengetahui dan memahami mengenai perilaku para

³ Aisyah Nila Tsamara, "Penerapan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Humas Pemerintah Kota Surabaya (Studi Pada Koridor Co-WorkingSpace)", *Jurnal Pendidikan Perkantoran (JPAP)*,1 (2021),226.

⁴ Ibid, 63.

pelanggan, tentang apa yang dibutuhkan.

Penabung sering menilai kualitas sistem operasi Lembaga keuangan berdasarkan lamanya waktu menunggu atau kecepatan teller dalam memberikan pelayanan kepada penabung. Pada umumnya setiap nasabah mengharapkan untuk segera mendapatkan pelayanan dari teller tanpa harus menunggu lama⁵. Dengan adanya keunggulan tersebut diharapkan para anggota akan merasa nyaman dan merasa terpuaskan. Dalam hal memuaskan pelanggan, hal ini tidak terlepas dari peranan teller dalam berinteraksi langsung dengan anggota tabungan. Teller adalah petugas yang secara langsung bertanggung jawab untuk melakukan serangkaian transaksi mulai dari menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan kepada pelanggan.

Sedangkan model layanan jemput bola merupakan bentuk tata cara penyelenggaraan system jemput bola yang dilakukan oleh pihak BMT dan anggota dengan harapan modal tersebut bisa dikelola sebaik mungkin oleh pihak

BMT, jika memperoleh keuntungan maka keuntungan tersebut dibagi sesuai kesepakatan awal bersama. Sistem jemput bola adalah Account Officer mendatangi anggota, lalu petugas memberikan pelayanan seperti penyetoran tabungan maupun penyetoran angsuran pembiayaan, setelah itu Account Officer membawa buku rekening anggota lalu anggota menyetorkan tabungannya kepada Account Officer. Judul ini sangat menarik diteliti karena bisa mempermudah masyarakat untuk menabung dan menarik tabungannya tanpa harus datang

⁵ Hasan, I. (2011). *Manajemen operasional: Perspektif integratif*. ISSN:2686-5637//e-ISSN:2807-9051

langsung ke kantor⁶.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis fokus terhadap beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem Informasi Akuntansi antar jemput tabungan (jemput bola) dan Pembiayaan di BMT NU Cabang Suboh.?
2. Bagaimana terciptanya nasabah loyal di BMT cabang Suboh?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berfungsi untuk menjawab permasalahan penelitian yang didapat dari fokus penelitian. Dalam penelitian ini, tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui sistem informasi akuntansi pelayanan antar jemput tabungan serta pembiayaan yang dilakukan terhadap nasabah di BMT NU Cabang Suboh.
- b. Untuk mengetahui bagaimana terciptanya nasabah yang loyalitas dalam penerapan system tersebut.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik manfaat teoritis maupun praktis. Masing-masing manfaat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

⁶ Izdada, Z. (2021). *Model Pelayanan Antar Jemput Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Manding Perspektif Masalah Mursalah* (Doctoral dissertation, INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MADURA

- a. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi secara ilmiah untuk mengukur kinerja perusahaan khususnya terkait antar jemput tabungan dalam membangun nasabah yang loyal di BMT NU cabang Suboh.
- b. Sebagai sumber informasi, bahan bacaan maupun referensi untuk mengembangkan penelitian yang sejenis dimasa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini bermanfaat bagi perusahaan, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan, sistem penerapan pelayanan yang dilakukan terhadap perusahaan dengan adanya pandemi untuk membangun loyalitas nasabah.
- b. Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa IAIN Jember, penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian keilmuan dan memperkaya khazanah dunia pustaka khususnya program studi akuntansi syari'ah.
- c. Penelitian ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca, penelitian ini dapat digunakan untuk:
- d. Memberikan pemahaman dan pengetahuan mengenai antar jemput bola serta pembiayaan dalam membangun loyalitas nasabah khususnya di BMT NU
- e. Memperkaya wawasan dan pengalaman mengenai antar jemput bola.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian⁷. Hal ini perlu dijelaskan dan

⁷Ibid.,45

diuraikan agar tidak terjadi kesalahpahaman atau kerancuan dalam memahami makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti:

1. Sistem Informasi Akuntansi

sistem informasi akuntansi (SIA) merupakan suatu kerangka pengkoordinasian sumber daya (data, material, equipment, suppliers, personal, dan funds) untuk mengkonversi input berupa data ekonomik menjadi keluaran berupa informasi keuangan yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan entitas dan menyediakan informasi akuntansi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.⁸

transaksi akuntansi merupakan transaksi pertukaran yang mempunyai nilai ekonomis. Tipe dasar transaksi adalah: 1. Penjualan produk atau jasa, 2. Pembelian bahan baku, barang dagangan, jasa dan asset tetap dari supplier, 3. Penerimaan kas, 4. Pengeluaran kas kepada supplier, 5. Pengeluaran kas gaji karyawan. Sebagai pengolah transaksi, sistem informasi akuntansi berperan

mengatur dan mengoperasikan semua aktivitas transaksi perusahaan

2. Sistem antar jemput Tabungan (jemput bola)

Sistem antar jemput Tabungan merupakan strategi yang digunakan oleh Perusahaan atau Lembaga untuk memudahkan anggota dalam melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor. Petugas atau pegawai Lembaga yang akan mendatangi ke rumah nasabah. Karena nasabah tidak perlu datang ke kantor sangat memberikan kemudahan, serta meningkatkan loyalitas anggota dan memberikan rasa kekeluargaan yang terjalin antara Lembaga dan

⁸ Eni Endaryati, Sistem Informasi Akuntansi (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik), <https://digilib.stekom.ac.id>

nasabah.⁹

produk KSPPS dengan melakukan pendekatan jemput bola. Pendekatan ini dilakukan dengan cara petugas langsung mendatangi calon nasabah dan petugas leluasa menjelaskan konsep keuangan syariah serta sistem dan prosedur operasional KSPPS. Dari perspektif syariah, jemput bola dapat pula dipahami sebagai upaya KSPPS mengembangkan tradisi silaturahmi yang menurut Rasulullah SAW dapat menambah rezeki memanjangkan umur, serta menjauhkan manusia dari dendam dan kebencian. Arti jemput bola adalah mendatangi atau mencari pelanggan. Jadi, tabungan jemput bola adalah sesuatu yang disimpan atau dititipkan berupa uang di dalam lembaga keuangan yang dilakukan dengan mendatangi atau mencari nasabah melalui cara door to door atau dengan karyawan menjemput langsung dana atau uang yang akan disimpan oleh nasabah. Cara mekanisme sistem jemput bola, ada banyak cara untuk melaksanakan strategi jemput bola ini agar tepat sasaran dan mencapai hasil yang diharapkan.¹⁰

3. Pembiayaan

Pembiayaan secara luas berarti financing atau pembelanjaan, yaitu pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun dijalankan oleh orang lain.

Dalam arti sempit, pembiayaan dipakai untuk mendefinisikan pendanaan

⁹ Isneyni Robi'ul Laila, Adin Fadilah, "Strategi *Pickup Service* Dalam Meningkatkan Minat Menabung Studi Pada KSSU Harum Dhaha Kediri Perspektif Marketing Syariah", *Journal of management and sharia Business* Vol.03, No. 1 (2023)

¹⁰ Abd Rosyid, Nurul Jannah, Tafdila, Wanda Nor Azizah dan Wardatus Syarifah, "Implementasi System Jemput Bola Pada Produk Tabungan Mudharabah", no 1 (2023), <https://ejournal.alkhairat.ac.id/index.php/PROSPEKS>.

yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan, seperti bank Syariah kepada nasabah¹¹. Menurut UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah menjadi UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dalam pasal 1 nomor 12: “Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil” dan nomor 13: “prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dengan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musyarakah), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah) atau pembiayaan brang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (ijarah), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain.”

4. Loyalitas nasabah

Loyalitas yaitu derajat sejauh mana seorang nasabah menunjukkan perilaku pembelian berulang dari suatu penyedia jasa, memiliki suatu desposisi atau kecenderungan sikap positif terhadap penyedia jasa, dan hanya mempertimbangkan untuk menggunakan penyedia jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk memakai jasa ini. Dari definisi yang disampaikan bahwasannya nasabah yang loyal tidak

¹¹ Muhamad, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002, h. 260.

hanya seorang pembeli yang melakukan pembelian berulang, tetapi juga mempertahankan sikap positif terhadap penyedia jasa. Dalam hal ini merupakan kesetiaan nasabah terhadap lembaga keuangan, yaitu bank. Pada umumnya, loyalitas berkaitan dengan kesetiaan, sikap menurut, dan mau menerima apa adanya serta tidak mudah bergeser pada tujuan lain. Dalam konsep marketing, loyalitas erat kaitannya dengan nasabah atau loyalitas nasabah, yang tidak lain merupakan bentuk kesetiaan nasabah kepada kualitas produk suatu bank.¹²

F. Sistematika Pembahasan

Sistem pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Adapun sistematika pembahasan yang dimaksud sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan: berisi konteks penelitian, focus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah serta sistematika pembahasan.

BAB II Kajian Pustaka: Berisi Penelitian terdahulu serta kajian teori

BAB III Metode Penelitian: berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, Teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data serta tahap-tahap penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian: Berisi objek penelitian, penyajian data dan analisis, dan pembahasan temuan.

BAB V Penutup: Berisi kesimpulan serta saran.

¹² Utomo, Priyanto Doyo, Analisis Terhadap factor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen, (Yogyakarta: Safiria Insania, 2014), 27

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan. Kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasi atau yang belum terpublikasi. Dengan melakukan Langkah ini, maka akan dapat dilihat sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.¹³ Untuk mendukung pentingnya objek yang akan menjadi kajian penelitian, ditemukan beberapa penelitian yang dapat mendukung dan menjadi alasan pentingnya objek yang menjadi kajian penelitian dalam penulisan skripsi ini.

1. Ahmad Rozieqy, "BMT NU Menjadikan Pelayanan, Kemudahan, dan Kepercayaan Sebagai Upaya Untuk Membangun Persepsi Baik Pada Masyarakat Sumenep (2025).¹⁴

Dari penelitian ini menghasilkan bahwa untuk membangun kepercayaan pada nasabah maka harus memberikan pelayanan yang Amanah dan professional serta transparansi dalam keuangan dan penetapan harga. Penelitian ini menghasilkan Kesimpulan bahwa kemudahan dan kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan penggunaan uang digital Sedangkan promosi tidak berpengaruh signifikan.

¹³ IAIN Jember, *Pedoman*, 45

¹⁴ Ahmad Rozieqy, "BMT NU Menjadikan Pelayanan, Kemudahan, dan Kepercayaan Sebagai Upaya Untuk Membangun Persepsi Baik Pada Masyarakat Sumenep, *Jurnal Masharifah Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 10, No. 2 (2025)

2. Sherly Handayani safitri, Devi Safitri, dan Siti Kholifah, “Peningkatan Akses Layanan Antar Jemput Tabungan dan Pembiayaan oleh BMT NU Cabang Grujungan kepada Nasabah (2024).¹⁵

Service excellent atau yang sering di sebut layanan antar jemput pada BMT NU yaitu sebuah strategi yang sangat menguntungkan. Dimana karyawan BMT NU memiliki tugas yaitu menjemput tabungan kepada nasabah yang akan menabung setiap harinya. Pelayanan ini sangat memudahkan nasabah hingga tidak perlu untuk datang ke kantor.

Jadi untuk kesimpulannya layanan ini sangat baik dan sangat mempermudah nasabahnya dalam bertransaksi. Adanya kegiatan ini secara tidak langsung dapat meningkatkan loyalitas.

3. Jeni Devi Anjelina, Masruchin “Pengaruh Kualitas Layanan Antar Jemput dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan PT BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo” (2023).¹⁶

Maksud dari penelitian ini adalah kepuasan nasabah menjadi sasaran utama yang harus diperhatikan oleh setiap Lembaga keuangan di tengah ketatnya persaingan dunia. Untuk mewujudkan sebuah kepuasan nasabah setiap lembaga keuangan saling berlomba- lomba mempersiapkan diri agar bisa menetrasi pasar dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian menarik sebuah kesimpulan bahwa variabel

¹⁵ Sherly Handayani safitri, Devi Safitri, dan Siti Kholifah, “Peningkatan Akses Layanan Antar Jemput Tabungan dan Pembiayaan oleh BMT NU Cabang Grujungan kepada Nasabah, *Journal Of Indonesian Social Society*, Vol 2: No. 2 (Juni 2024) : Page 93-99

¹⁶ Jeni Devi Anjelina, Masruchin “Pengaruh Kualitas Layanan Antar Jemput dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan PT BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(01), 2023, 1430-1437.

kualitas layanan antar jemput berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah produk tabungan di BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo. Kemudian pada variable penanganan komplain juga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sementara pada variable kualitas layanan antar jemput dan penanganan komplain secara simultan juga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah produk tabungan di BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo.

4. Mulyati dan Ari Fatihatul Hidayah, “Strategi Jemput Bola Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Studi Kasus Pada Bprs Metro Madani Cabang Kalirejo” (2023).¹⁷

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

Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian penulis yaitu sama sama

¹⁷ Mulyati, Ari F, “Strategi Jemput Bola Dalam Meningkatkan Minat Nasabah: Studi Kasus Pada Bprs Metr Madani Cabang Kalirejo, “*Journal of Islamic Economics and Banking* 2, no 1, (Januari 2023): 48-52

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.

5. Icha Apriliza, "Analisis Efektivitas Sistem Pelayanan Jemput Bola di KSPPS BMT Sahabat Kita Semua" (2023).¹⁸

Penelitian ini membahas tentang Analisis kepuasan kerja digunakan untuk mengetahui pihak BMT Sahabat dalam melakukan pelayanan jemput bola pada nasabah. Sejauh ini yang dilakukan oleh BMT Sahabat dalam melaksanakan jemput bola dengan menggunakan model basis to basis. Yaitu marketing dan nasabah menentukan tempat dan waktu setelah itu marketing melakukan jemput bola dengan menyebar pada satu kelompok.

maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan jemput bola yang diterapkan oleh BMT Sahabat masih kurang efektif. Jika dinilai dari tiga indikator efektivitas organisasi yaitu kepuasan kerja, kualitas, dan inovasi., loyalitas terhadap nasabah. Sedangkan jika dinilai dari dua indikator produktivitas dan efisiensi pelayanan jemput bola sudah efektif.

6. Matnin, Dian Anggraini, Fatimah, Haifatul Hasanah, Noiatus Zahrh, Uswatun Hasanah, "Model Pelayanan Tabungan Anggota KSPPS Cabang Larangan (2023).¹⁹

¹⁸ Icha Apriliza, "Analisis Efektivitas Sistem Pelayanan Jemput Bola di KSPPS BMT Sahabat Kita Semua", *Islamic Economics, Finance, and Banking Review*, Vol. 3 No. 1, 2023, pp. 61 – 73 p-ISSN: 2807-3983, <https://doi.org/10.12928/iefbr.v3i1.10625>

¹⁹ Matnin, Dian Anggraini, Fatimah, Haifatul Hasanah, Noiatus Zahrah, Uswatun Hasanah, "Model Pelayanan Tabungan Anggota KSPPS Cabang Larangan, *Jurnal Inestasi Islam*. Vol. 04, no: 01 juli 2023

Salah satu cara untuk menempatkan sebuah jasa lebih unggul dari para pesaingnya adalah dengan memberikan layanan yang jauh lebih bermutu dibandingkan para pesaingnya. Hal tersebut diperlukan karena layanan merupakan kunci dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Jasa atau layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, yang dapat memenuhi kebutuhan dan memiliki nilai kepuasan yang didapat.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Model Pelayanan Tabungan Anggota BMT NU Cabang Larangan disimpulkan bahwa model pelayanan yang diterapkan oleh BMT NU Cabang Larangan lebih dominan pada model layanan jemput bolayang mana dengan menggunakan model tersebut dapat memudahkan masyarakat ketika menabung dan ingin menarik tabungannya. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT NU Cabang Larangan di dasari pada prinsip 4s (senyum, salam, sapa, santun) dengan konsep filosofis yaitu: Mengabdikan tanpa batas melayani dengan ikhlas, yang dikuatkan dengan nilai filosofinya yakni memang benar-benar diniatkan pengabdian, itu sudah menjadi resiko, itu sudah menjadi keinginan BMT untuk tetap melaksanakan tugas.

7. Muhammad Arifin, "Strategi Jemput Bola Simpanan Wadi'ah dalam menjaga Loyalitas Nasabah di BTM Sang Surya Pamekasan" (2022).²⁰

Hasil penelitian ini yaitu para manajer marketing BTM Sang Surya

²⁰ Muhammad Arifin, "Strategi Jemput Bola Simpanan Wadi'ah dalam Menjaga Loyalitas Nasabah di BMT Sang Surya Pamekasan" Jurnal Indonesia Sosial Sains. 3, No.07, (Juli 2022), 134-1135

Pamekasan untuk meningkatkan sekaligus memasarkan adanya produk simpanan wadi'ah yang dalam hal ini adalah produk unggulan untuk menarik minat nasabah tentunya dengan sistem jemput bola, metode yang digunakan yaitu metode kualitatif yang mempunyai tujuan untuk menganalisis masalah dengan cara mengumpulkan data-data guna kepentingan analisis.

8. Ahmad Muizzudin, "Implementasi Sistem Layanan Jemput Bola Terhadap Meningkatkan Motivasi Menabung Anggota Studi Pada BMT UGT Sidogiri Capem Gadang (2022).²¹

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dari penelitian ini dapat disimpulkan sistem layanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri adalah dengan mendatangi rumah-rumah anggota. Banyak anggota memperoleh motivasi lebih untuk menabung karena pegawai memberi layanan dengan maksimal, dan juga dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa anggota perihal bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh semua pegawai BMT UGT Sidogiri mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat maksimal karena dengan adanya layanan tersebut bisa menabung tanpa harus ke kantor BMT.

9. Suchi Wati Dewi, Rafika Rahmawati, "Analisis Kualitas Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi kasus pada BPR Syaria'ah Harta Insan Karimah Cikarang) (2021).²²

Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung

²¹ Ahmad Muizzudin "Implementasi Sistem Layanan Jemput Bla terhadap Meningkatkan Motivasi Menabung Anggota studi pada BMT UGT Sidogiri Capem Gadang", (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022).46

²² Suchi Wati Dewi, Rafika Rahmawati, "Analisis Kualitas Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi kasus pada BPRSyaria'ah Harta Insan Karimah Cikarang). Masalah, vol. 12, No. 1, Februari 2021.

dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Kotler mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang Tersirat.²³

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan antar jemput terhadap kepuasan nasabah BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang sudah cukup puas bagi para nasabah yang menggunakan pelayanan antar jemput. Namun, masih terdapat faktor yang membuat nasabah hanya merasa cukup puas yaitu pada kendala waktu. Masalah waktu merupakan salah satu kendala yang membuat nasabah merasa kurang puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang oleh karena itu akan lebih baik jika BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang untuk menambah karyawan yang bertugas dalam pelayanan antar jemput ini dan membagi-bagi tugas.

10. Kusniati, Asron Saputra, "Faktor-Faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa di kota Batam (2020).²⁴

Dengan meningkatkan kualitas pelayanan maka akan ada kepuasan yang di rasakan oleh nasabah. Kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa dari seseorang yang timbul dari ekspektasi mereka sendiri. Suatu bank akan berusaha mencari cara bagaimana meningkatkan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan agar nasabahnya loyal terhadap bank tersebut. Kepuasan konsumen merupakan hasil dari evaluasi menyeluruh konsumen atas

²³ Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.hal.49.

²⁴ Kusniati, Asron Saputra, "Faktor-Faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa di kota Batam". *Jurnal EMBA*. Vol.8, No 3 (Juli2020), Hal. 93-102

kinerja produk yang di konsumsinya.

Maka ditarik kesimpulan Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi pada kualitas pelayanan yaitu 0,001 lebih kecil dari 0,05 yang telah ditentukan nilai batasannya. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pada variabel kualitas pelayanan diterima. Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi pada kepuasan nasabah yaitu 0,001 lebih kecil dari 0,05 yang telah ditentukan nilai batasannya.

Tabel 2.1
Tabulasi Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Ahmad Rozieqy	BMT NU Menjadikan Pelayanan, Kemudahan, dan Kepercayaan Sebagai Upaya Untuk Membangun Persepsi Baik Pada Masyarakat Sumenep	1. membahas mengenai kemudahan dan membangun loyalitas nasabah 2. menggunakan metode kualitatif	1. Studi Kasus BMT NU Sumenep 2. menggunakan metode kuantitatif
2.	Sherly Handayani safitri, Devi Safitri, dan Siti Kholifah	Peningkatan Akses Layanan Antar Jemput Tabungan dan Pembiayaan oleh BMT NU Cabang Grujungan kepada Nasabah	1. membahas mengenai antar jemput bola atau antar jemput tabungan	1. studi kasus BMT NU Cabang Grujungan 2. menggunakan metode survei lapangan

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
3.	Jeni Devi Anjelina, Masruchin	Pengaruh kualitas layanan antar jemput dan penanganan complain terhadap kepuasan nasabah produk tabungan PT. BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo	1. sama-sama membahas mengenai pelayanan antar jemput Tabungan serta kepuasan	1. studi kasus PT BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo 2. menggunakan metode kuantitatif
4.	Mulyati dan Ari Fatihatul Hidayah	Strategi Jemput Bola Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Studi Kasus Pada Bprs Metro Madani Cabang Kalirejo	1. membahas layanan jemput bola 2. menggunakan metode penelitian kualitatif	1. Studi kasus pada Bprs Metro Madani Cabang Kalirejo
5.	Icha Apriliza	Analisis Efektivitas Sistem Pelayanan Jemput Bla di KSPPS BMT Sahabat Kita Semua	1. sama-sama membahas mengenai pelayanan antar jemput Tabungan atau istilahnya jemput bola 2. sama menggunakan metode kualitatif	1. penelitian di KSPPS BMT Sahabat Kita Semua
6.	Matnin, Dian Anggraini, Fatimah, Haifatul Hasanah, Noiatus Zahrh, Uswatun Hasanah	Model Pelayanan Tabungan Anggota KSPPS Cabang Larangan	1. membahas tentang pelayanan tabungan 2. menggunakan metode yang sama yaitu kualitatif	1. studi kasus KSPPS Cabang Larangan

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
7	Muhammad Arifin	Strategi Jemput Bola Simpanan Wadi'ah dalam Menjaga Loyalitas Nasabah di BTM Sang Surya Pamekasan	1. membahas tentang pelayanan antarjemput tabungan/ pick up service 2. menggunakan metode yang sama yaitu kualitatif	1. tempat penelitian yang berbeda di BTM Sang Surya Pamekasan
8.	Ahmad Muizuddin	Implementasi Sistem Layanan Jemput Bola terhadap Meningkatkan Motivasi Menabung Anggota Studi pada BMT UGT	1. sama-sama membahas mengenai system antar jemput tabungan 2. menggunakan metode kualitatif	1. tempat penelitian yang berbeda yaitu di BMT UGT
9.	Suchi Wati Dewi, Rafika Rahmawati	Analisis Kualitas Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi kasus pada BPRSyaria'ah Harta Insan Karimah Cikarang)	1. sama-sama membahas mengenai system antar jemput tabungan 2. menggunakan metode kualitatif	1. tempat penelitian yang berbeda yaitu di BPRSyariah Harta Insan Karimah Cikarang
10.	Kusniati, Asron Saputra	Peningkatan Akses Layanan Antar Jemput Tabungan dan Pembiayaan oleh BMT NU Cabang Grujungan kepada Nasabah	Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa di kota Batam.	1. penelitian di BPR Artha Prima Perkasa di kota Batam. 2. menggunakan metode penelitian kuesioner/ kuantitatif

B. Kajian Teori

1. Sistem informasi akuntansi

Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem yang berfungsi untuk mengorganisasi formulir, catatan dan laporan yang dikoordinasi untuk menghasilkan informasi keuangan yang dibutuhkan dalam pembuatan keputusan manajemen dan pimpinan perusahaan dan dapat memudahkan pengelolaan perusahaan. Sistem informasi akuntansi juga terdiri dari unsur-unsur yang tidak terpisahkan dan masing-masing unsur harus bekerja sama secara harmonis untuk dapat menghasilkan suatu laporan.²⁵

Tujuan sistem informasi akuntansi antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mendukung dan memudahkan kegiatan operasi sehari-hari misalnya dalam memproses setiap transaksi yang terjadi sehingga pemberian jasa/pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.
- b. Untuk menyediakan informasi dan data-data yang akurat, relevan, tepat waktu yang diperlukan untuk mendukung pengambilan Keputusan.
- c. Untuk mengumpulkan informasi yang dapat digunakan untuk membantu dalam proses pengambilan Keputusan
- d. Membantu kelancaran proses akuntansi yang memungkinkan agar laporan keuangan disusun oleh Perusahaan lebih auditabel.
- e. Menjamin terciptanya pengendalian dan meminimalisir kemungkinan terjadinya berbagai kecurangan dalam pengelolaan

²⁵ Ibid 8

keuangan Perusahaan.

2. Pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Pelayanan merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, supaya nasabah selalu loyal terhadap Lembaga keuangan, keberhasilan program pelayanan tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.²⁶

b. Karakteristik Pelayanan

Agar nasabah merasa puas atas produk/ jasa yang kita berikan, pelayanan ditunjukkan dengan indicator sebagai berikut:

1. Pelayanan yang ramah
2. Bersikap sopan dan penuh hormat
3. Tampil yakin
4. Memberikan Kesan ceria
5. Berpenampilan rapi
6. Senang bergaul
7. Senang belajar dari orang lain
8. Pandai menyenangkan orang lain
9. Mudah memaafkan
10. Senang pada hal-hal yang etis dan wajar

²⁶ Atep Adya Barata, *Dasar Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media, 2003)

c. Tujuan dan manfaat Pelayanan

Tujuan dari pelayanan adalah memberikan pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan dengan focus pada pemberian pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan dari sebuah pelayanan yang bagus diharapkan berujung pada hasil berikut:

1. Pelanggan memutuskan untuk langsung membeli produk/jasa yang kita tawarkan pada saat itu.
2. Menciptakan kepercayaan pelanggan atas produk/jasa yang kita tawarkan.
3. Pelanggan membeli Kembali produk/jasa kita.
4. Menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan atau complain yang tidak perlu dari pelanggan.²⁷

Sistem pelayanan antar jemput Tabungan merupakan layanan yang diberikan oleh Lembaga keuangan yang Dimana staff BMT mendatangi nasabah untuk menerima setoran Tabungan hal ini mepermudah nasabah karena tidak perlu datang ke BMT utuk menyetor. Berikut adalah alur umumnya:

1) Permintaan layanan

Nasabah menghubungi pihak BMT untuk meminta layanan antar jemput Tabungan. Ini bisa melalui telepon, atau berbicara kepada staff nya.

2) Konfirmasi dan jadwal

²⁷ Wier Ritonga, Pelayanan Prima, (Surabaya: Pt Muara Karya, 2020), 183-184

Pihak Lembaga keuangan akan mengonfirmasi permintaan dan menyetujui jadwal pertemuan dengan nasabah

3) Kunjungan petugas

Staff bagian Tabungan akan datang ke rumah yang telah disepakati sesuai jadwal. Petugas membawa perlengkapan yang diperlukan seperti alat transaksi serta buku Tabungan.

4) Penerimaan setoran

Nasabah akan menyetorkan Tabungan kepada staff dan staff akan memproses dan memberikan buku tabungan satunya. Karena di BMT ini setiap nasabah diberi 2 buku Tabungan.

5) Penyelesaian transaksi

Staff menyelesaikan transaksi, biasanya secara elektronik, dan data setoran akan dibawa ke kantor dan diinput oleh teller.

d. Konsep Dasar Pelayanan

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan yang mencakup kemampuan kerja pada bidang yang ditekuni, yang dibutuhkan guna mendukung program service.

Contohnya: melakukan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi agar dapat membina hubungan yang baik ke dalam maupun luar Perusahaan.

2. Sikap (*Attitude*)

Perilaku yang Dimana harus ditonjolkan Ketika berhadapan dengan nasabah.

3. Penampilan (*Apprearance*)

Penampilan baik secara fisik maupun non fisik yang terlihat pantas didepan nasabah.

4. Perhatian (*Attention*)

Terdapat kepedulian penuh terhadap nasabah, yang berhubungan dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan, maupun memahami kritik maupun saran.

5. Tindakan (*Action*)

Dimana suatu kegiatan yang nyata dilaksanakan dalam melayani para nasabah.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Dimana suatu sikap berpihak yang merupakan salah satu bentuk kepedulian kepada nasabah guna meminimalkan ketidakpuasan pelanggan.

3. Antar Jemput/ *Pick up service*

a. Pengertian Antar Jemput (*Pick up Service*)

Antar jemput merupakan suatu layanan yang dimana nasabah dipermudah untuk pembukaan Tabungan maupun penyetoran Tabungan dengan didatangi oleh staff BMT NU sebagai juru Tabungan., sehingga nasabah tidak perlu repot untuk datang ke kantor. Menurut perspektif syariah, antar jemput dapat dipahami sebagai Upaya BMT untuk mengembangkan tradisi silaturahmi yang menurut Rasulullah SAW dapat memanangkan umur, menambah

rezeki, dan juga menjauhkan dari rasa dendam serta kebencian.²⁸

Antar jemput ini dilakukan selain memberi kepuasan nasabah, layanan ini juga memberikan dorongan kepada nasabah agar rajin menabung, sehingga Ketika seseorang atau nasabah rajin menabung, maka seseorang akan sangat mudah untuk mengatur kegiatan ekonominya. Dalam Islam juga mengajarkan bahwa seorang muslim Ketika mengeluarkan uang tidak boleh berlebihan maka harus dengan sesuai kebutuhan.²⁹

b. Indikator Antar Jemput (*Pick up Service*)

Indikator antar jemput yang lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy,* dan *tangible*.³⁰

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah menilai Kualitas pelayanan antar jemput terhadap kepuasan nasabah melalui beberapa faktor sebagai berikut:

1. *Reability* (kehandalan)

Bedasarkan wawancara hasil penulis dengan ibu nuriyah pelayanan antar jemput yang diberikan oleh BMT NU cabang suboh sangat puas karena mempermudah bagi ibu rumah tangga seperti ibu nuriyah ini.

Tanpa harus datang ke kantor dan untuk account officer juga cepat

²⁸ 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

²⁹ 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

³⁰ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* (Sidoarjo: UMSIDA PRESS, 2018), 28-29

dalam menghitung jumlah uang dan langsung dimasukkan ke dalam rekening nasabah masing-masing.

Reability (kehandalan) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan jasa yang dijanjikan, serta akurat dan memuaskan.³¹ Artinya petugas perusahaan menjanjikan kecepatan, kehandalan dalam melayani nasabah.

Maka dapat disimpulkan bahwa dg kecepatan dan kehandalan karyawan dapat menarik empati rasa aman bagi nasabah dalam proses penjemputan tabungan.

2. *Responsiviness* (daya tanggap)

Responsiviness (daya tanggap) adalah respon dari karyawan yang selalu sigap, tanggap dalam melayani nasabah yang meliputi kesigapan dalam melakukan transaksi serta mendengarkan keluhan nasabah.³²

Seperti contohnya bu siti yang selalu senang ketika account officer datang tepat waktu dan dan yang membuat ibu siti ini puas. Kesigapan karyawan yang selalu bikin nasabah suka, dalam menjalankan tugas misalkan ketika nasabah ingin di jemput tabungannya jam 10.00 dari pihak karyawannya ini sebelum jam 10 sudah disana. Hal itu yang membuat ibu-ibu suka.

Maka dapat disimpulkan Daya tanggap inilah yang membuat

³¹ Ulul Azmi Mustofa, Y.S. (2015). Pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah pada bank umum Syariah di Surakarta. *Jurnal ilmiah ekonomi Islam*, 01 (02)

³² Ibid 2

nasabah merasa puas dan aman jika menabung di BMT NU. Jika keinginan dan Kemauan Terpenuhi. Jika pelayanan seperti ini maka membuat nasabah menjadi puas.

3. *Assurance* (jaminan)

Semua nasabah menginginkan adanya jaminan Keamanan baik transaksi dikantor maupun antar jemput tabungan. Berdasarkan hasil dari penelitian bahwa dari semua nasabah tidak ada laporan yang jelek terhadap BMT NU Cabang Suboh. Begitupun dengan sistem antar jemput tabungan. Merasa puas Safety dan memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi.³³, Contohnya dalam pelayanan setoran pihak dari karyawan langsung memberikannya kepada teller dan Jumlahnya sesuai didalam buku rekening.

Dengan demikian Dapat disimpulkan bahwa jaminan yang telah ditetapkan, supaya kinerja dari karyawannya lebih ditingkatkan lagi supaya nasabah lebih terjamin dengan pelayanannya.

4. *Empathy* (empati)

Faktor ini merupakan bentuk perhatian individual karyawan bank kepada nasabahnya yang mengerti dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Empati adalah dimana menjunjung tinggi etika profesi, dan menunjuk pada syarat untuk peduli.³⁴

Berdasarkan hasil wawancara penulis dapat menganalisis bahwa

³³ Ibid 62

³⁴ Ulul Azmi Mustofa, Y. S (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi islam*, 01(02).

dalam memberikan empathy kepada nasabah, karyawan BMT NU Cabang Suboh sudah sangat puas. Bagi mereka komunikasi yang baik seperti saat mereka menghubungi salah satu petugas pelayanan antar jemput dan petugas membalasnya dengan cepat itu merupakan kepuasan bagi mereka. Tidak hanya itu, hubungan petugas dengan nasabah pelayanan antar jemput tabungan juga tidak hanya membahas masalahmasalah dalam transaksi tetapi juga lebih kepada kekeluargaan seperti saat penulis melakukan penelitian bersama petugas pelayanan antar jemput tabungan ada nasabah yang telah melahirkan dan kemudian petugas memberikan hadiah.

5. *Tangible*

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

4. Tujuan dan manfaat jemput tabungan

Tujuan layanan antar jemput tabungan (LAJU) adalah untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi, terutama dalam menabung atau mengambil uang tunai, tanpa harus datang langsung ke bank. Manfaatnya meliputi peningkatan pengalaman nasabah, pengurangan risiko operasional, pengelolaan uang kas yang lebih mudah, peningkatan produktivitas bisnis, dan cakupan layanan yang luas.

Tujuan utamanya sebagai berikut:

1. Memudahkan transaksi

Layanan ini memungkinkan nasabah untuk menabung atau mengambil uang tunai tanpa mengunjungi kantor cabang.

2. Mengurangi resiko

Layanan ini dapat mengurangi risiko operasional bagi bank dalam penanganan uang tunai serta risiko bagi nasabah dalam membawa uang tunai dalam jumlah besar.

3. Meningkatkan akses layanan

Merupakan salah satu aspek penting dalam upaya meningkatkan inklusi keuangan. Bagi masyarakat, terkhusus daerah pedesaan atau daerah terpencil, mengakses layanan keuangan seperti tabungan dan pembiayaan. Maka dari itu BMT NU memakai layanan jemput bola atau antar jemput tabungan. Hal ini memudahkan nasabah yang ingin menabung.³⁵

Manfaat dari antar jemput tabungan sendiri sebagai berikut:

1. Meningkatkan efisiensi waktu

Yang dimaksud yaitu membuat nasabah merasa puas, karena adanya pelayan jemput bola ini membuat nasabah tanpa harus datang ke kantor karena hampir setiap hari atau sesuai keinginan nasabah mau didatangi hari apa saja. Hal ini banyak diinginkan para orang yang akan menabung.

2. Peningkatan Produktivitas bisnis

³⁵ Sherly Handayani Safitri, Devi Safitri, dan Siti Kholifah, "Peningkatan Akses Layanan Antar Jemput Tabungan dan Pembiayaan Oleh BMT NU Cabang Grujugan kepada nasabah", *jurnal of Indonesian Sosial Society*, no.2 (2024): 93-99

Peningkatan Produktivitas Bisnis ini bagi nasabah yang memiliki usaha atau bisnis, memberi kemudahan dalam mengelola uang yang dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi bisnis. Dan bunganya cukup besar, maka mereka juga mendapat keuntungan.

3. Memudahkan Pengelolaan Uang Kas

Layanan ini sangat membantu nasabah dalam mengelola uang kas dengan lebih efisien dan efektif. Maka adanya layanan ini memudahkan nasabah dan tidak perlu ke kantor tinggal tunggu dirumah pihak penjembut tabungan datang kerumah.

4. Konsep sistem dari antar jemput tabungan

Konsep sistem dari antar jemput tabungan ini adalah model antrian dan model antar jemput bola (antar jemput tabungan). Dengan menggunakan model pelayanan tersebut BMT NU memiliki banyak nasabah. Tingginya arus datang nasabah pada waktu-waktu tertentu menyebabkan antrian Panjang. Penabung sering menilai kualitas system operasi Lembaga Keuangan berdasarkan lama waktu mereka menunggu atau kecepatan teller dalam menanganinya. Pada umumnya setiap nasabah mengharapkan untuk segera mendapatkan pelayanan dari teller tanpa harus menunggu sangat lama.³⁶

Konsepnya petugas mendatangi rumah nasabah untuk menarik uang yang akan ditabung, setiap nasabah memiliki dua buku rekening, jadi

³⁶ Hassan, I. (2011). Manajemen Operasional: Perspektif integrative. ISSN:2686-5637//e-ISSN:2807-9051

system nya nanti ditukar dan uang yang di tabung langsung diinput oleh teller. Jika melakukan penarikan juga bisa diantar, untuk pencairannya nggak bisa langsung, pencairannya hari besoknya.³⁷

5. Strategi Maintenance Sistem Antar Jemput Tabungan

Strategi yang dilakukan dari pihak BMT NU sendiri dimulai dengan pihak marketing yang selalu memberikan pendekatan kekeluargaan pada nasabah salah satunya dengan melakukan pendekatan secara langsung agar nasabah merasakan kenyamanan, kemudahan dalam setiap transaksi yang dilakukan salah satunya antar jemput tabungan ini.³⁸

Beberapa poin penting mengenai strategi maintenance antar jemput Tabungan:

- 1) Focus pada kemudahan nasabah strategi ini dirancang untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi, terutama mereka yang memiliki mobilitas terbatas atau memiliki kesibukan.
- 2) Peningkatan pelayanan dengan melakukan peningkatan pelayanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah.
- 3) Strategi pemasaran dengan melakukan pemasaran yang efektif akan menarik minat nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang sudah ada.
- 4) Hubungan yang lebih erat dengan melakukan strategi tersebut dengan kunjungan langsung ke rumah diharapkan dapat

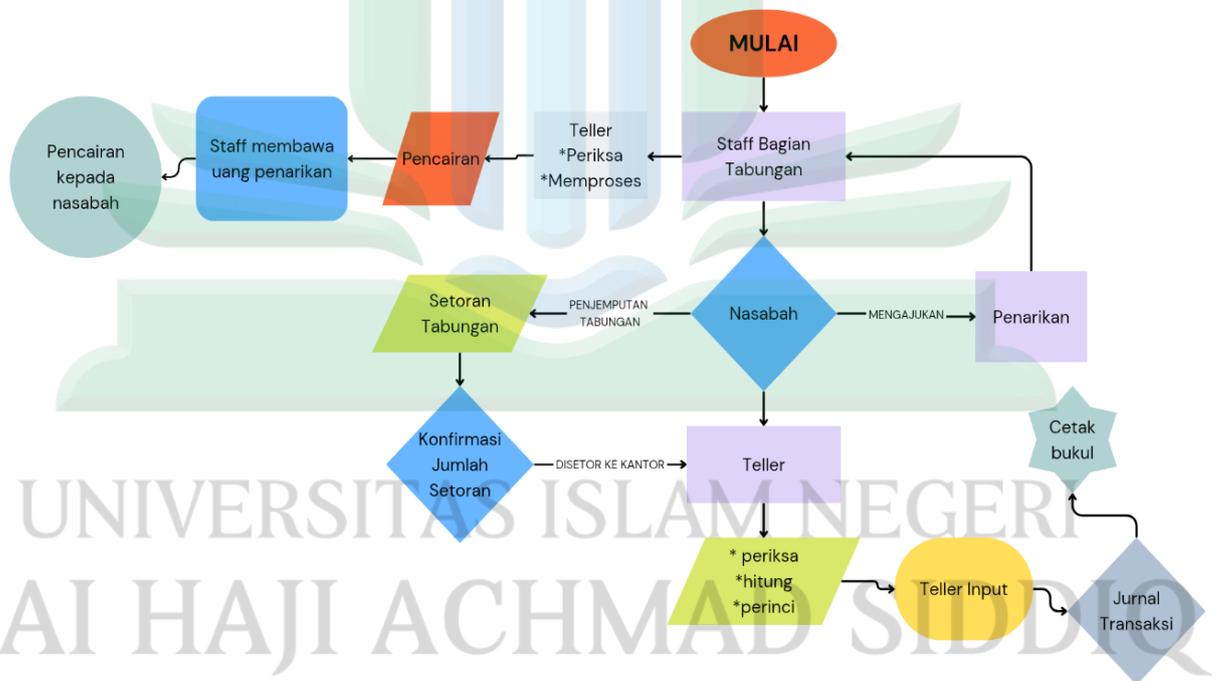
³⁷ Ibid 45

³⁸ Sari Fitri, "Implementasi Layanan Pick Up Service Nasabah Pembiayaan Pada BMT Al Makmur". No.1 (2021), ISSN.2746-9131

terciptanya hubungan yang lebih erat antara petugas dan nasabah.

- 5) Potensi peningkatan transaksi dengan kemudahan yang ditawarkan, diharapkan dapat mendorong peningkatan jumlah transaksi Tabungan.

6. Flowchard Sistem Informasi Akuntansi Layanan Antar Jemput Tabungan.



Gambar 2.1 Sistem Informasi Akuntansi Layanan Antar Jemput tabungan

Disini dijelaskan terdapat yaitu pelayanan antar jemput, pelayanan antrian serta mekanisme penarikan uang tabungan nasabah berikut penjelasannya:

1. Mekanisme antar jemput tabungan nasabah

- a. Pertama staff bagian tabungan membawa buku rekening kepada nasabah sesuai dengan perjanjian awal untuk melakukan penjemputan setoran tabungan.
- b. Nasabah menyerahkan setoran uang yang akan di tabungan.
- c. Staff tabungan mengecek jumlah setoran dan memberi buku tabungan yang kedua. Karena di BMT ini nasabah diberi dua buku tabungan. Nasabah wajib mengecek jumlah saldo yang terakhir menabung di hari kemarin.
- d. Kemudian staff tabungan membawa buku tabungan nasabah ke kantor untuk diserahkan kepada teller
- e. Teller mengecek dan konfirmasi jumlah setoran nasabah.
- f. Setelah itu teller menginput setoran ke dalam sistem akuntansi.
- g. Teller memasukkan jumlah setoran di jurnal transaksi.
- h. Tahap selanjutnya teller mencetak jumlah saldo setoran nasabah di buku tabungan yang akan disetorkan lagi kepada nasabah.

2. Mekanisme penarikan tabungan

- a. Nasabah mengajukan kepada staff tabungan untuk melakukan penarikan, saat staff melakukan penarikan ke rumah-rumah nasabah.
- b. Staff bagian tabungan konfirmasi kepada teller bahwa ada nasabah yang akan melakukan penarikan.
- c. Teller memeriksa dan memproses penarikan uang tabungan nasabah dan mencetak rekening koran.
- d. Setelah proses selesai teller melakukan pencairan dan menyerahkan

kepada staff bagian tabungan.

- e. Staff bagian tabungan membawa uang penarikan tersebut kepada nasabah.

7. Pengertian Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah secara harfiah diartikan sebagai kesetiaan yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Kesetiaan ini timbul tanpa adanya suatu paksaan, tetapi timbul dari kesadaran diri pada masa lalu. Loyalitas menurut didefinisikan sebagai situasi dimana konsumen bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa) dan disertai pola pembelian berulang yang konsisten. Komitmen pelanggan untuk bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

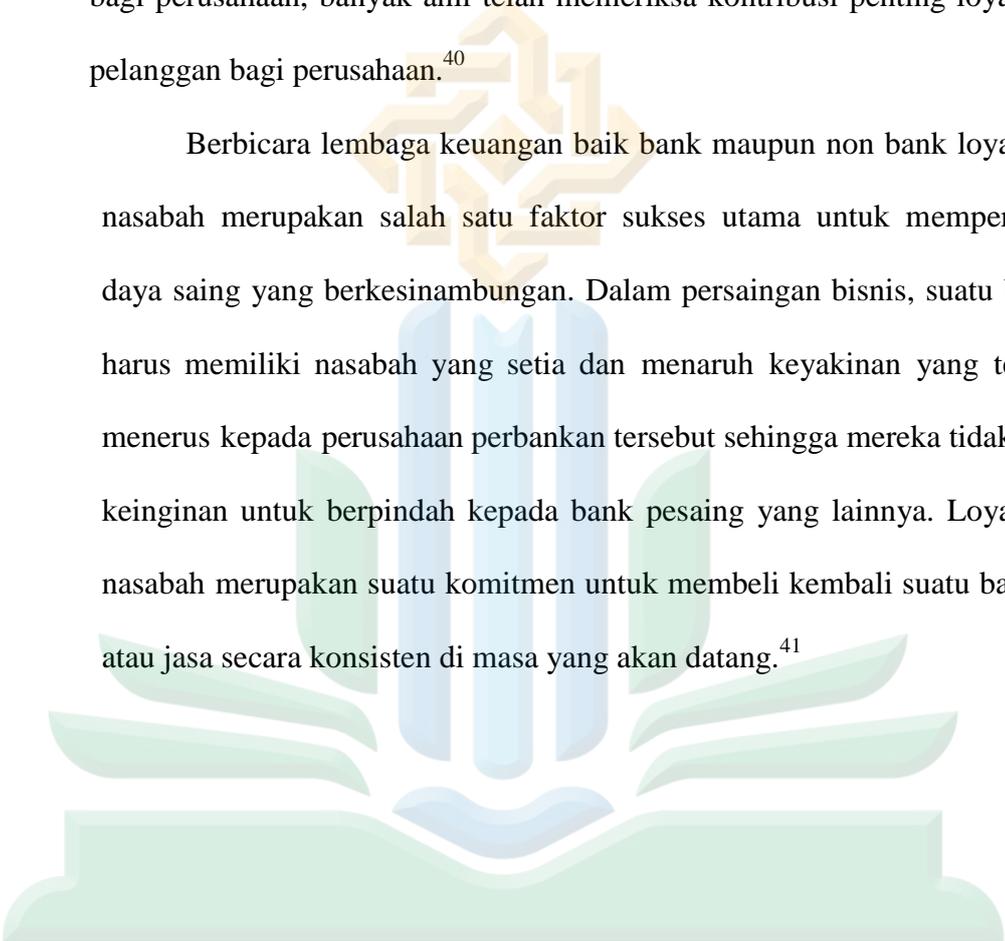
Sementara ada yang mengatakan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih.³⁹

Pelanggan yang loyal akan selalu melakukan pembelian ulang dikemudian hari, jika mereka membutuhkan produk atau jasa yang sama. Secara tidak langsung, loyalitas pelanggan dapat meningkatkan daya saing dari sebuah perusahaan. Melihat peran loyalitas pelanggan sangat krusial

³⁹ Linda Maya Sastra, Dwi Putra Buana, "Analisa Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat segara Anak Kencana Cabang Mataram". *Jurnal UNRAM.ac.id*, 2 (Juni 2018),124.

bagi perusahaan, banyak ahli telah memeriksa kontribusi penting loyalitas pelanggan bagi perusahaan.⁴⁰

Berbicara lembaga keuangan baik bank maupun non bank loyalitas nasabah merupakan salah satu faktor sukses utama untuk memperoleh daya saing yang berkesinambungan. Dalam persaingan bisnis, suatu bank harus memiliki nasabah yang setia dan menaruh keyakinan yang terus-menerus kepada perusahaan perbankan tersebut sehingga mereka tidak ada keinginan untuk berpindah kepada bank pesaing yang lainnya. Loyalitas nasabah merupakan suatu komitmen untuk membeli kembali suatu barang atau jasa secara konsisten di masa yang akan datang.⁴¹



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

⁴⁰ Muhammad Zakiy, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 1 (Januari-Juni 2017).76

⁴¹ Intan Nurrachmi, Setiawan, "Loyalitas Nasabah Bank Syariah Peran Religiusitas dan Kepercayaan", *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 2 (Juli-Desember 2020), 84.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode merupakan suatu hal yang paling urgen dalam melaksanakan sistematisa penelitian agar hasil penelitian yang akan dilakukan benar-benar valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, sedangkan yang dimaksud dengan penelitian adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisis sampai penyusunan hasil penelitian dilakukan dan diselesaikan untuk keperluan mengumpulkan data atau mengambil kesimpulan atas gejala-gejala tertentu.⁴²

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif lapangan (*field research*) dimana penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian.

Pengumpulan data diperoleh dari lapangan dengan menggunakan informasi yang diperoleh dari informasi atau subyek penelitian, pendekatan kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi atau deskriptif dalam bentuk tulisan maupun lisan dan perilaku orang-orang yang terkait dalam penelitian, “Penerapan Layanan Antar Jemput Tabungan dan Pembiayaan Dalam Membangun Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BMT NU Suboh Situbondo). Berdasarkan sifat masalah yang diteliti, penelitian ini termasuk penelitian deskriptif karena penelitian ini menggambarkan dan

⁴² Burhan, Bungis, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 91.

menginterpretasikan keadaan objek penelitian dengan apa adanya.⁴³

Adapun jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Jenis penelitian deskriptif adalah jenis penelitian kualitatif yang berupaya untuk memberikan gambaran secara lengkap mengenai suatu bentuk permasalahan sosial yang terjadi di dalam kehidupan bermasyarakat mulai dari latar belakang yang mempengaruhinya, dampaknya, sampai upaya proses penyelesaiannya. Dalam penelitian ini fokus yang akan diteliti yaitu tentang “Penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) Antar Jemput Tabungan dan Pembiayaan Dalam Membangun Loyalitas Nasabah di BMT NU Suboh Situbondo.”

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat yang berkaitan dengan sasaran atau permasalahan penelitian dan juga merupakan salah satu jenis sumber data yang dapat dimanfaatkan peneliti.⁴⁴

Penelitian ini mengambil lokasi di Dusun Suboh, RT/RW 00/33, desa Suboh, Kecamatan Suboh, Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. Adapun alasan memilih lokasi penelitian tersebut karena perkembangan BMT NU cabang Suboh yang cukup pesat dan strategis memiliki konsumen potensial yang cukup banyak.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian memaparkan sumber data yang diambil. Data yang

⁴³ Durri Andriani dkk, *Metode Penelitian* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2011), 38.

⁴⁴ Creswell, W. John, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 20.

berisi bagaimana pencarian data, siapa yang menjadi narasumber serta mengambil data yang baik dan benar.⁴⁵ Penulis dalam menentukan subjek penelitian menggunakan Teknik purposive hingga diputuskan menggunakan 7 subjek penelitian yaitu:

1. Bapak Sofi Khoirin selaku Kepala Cabang
2. Bapak Ahmad Halimi selaku Bagian Pembiayaan
3. Ibu Sofwil Widad selaku Teller
4. Bapak Anshori Ridho selaku Bagian Tabungan
5. Ibu Nuriya Selaku Nasabah BMT NU
6. Ibu Siti Selaku Nasabah BMT NU
7. Bapak Ahmad Selaku Nasabah BMT NU

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah-langkah yang paling awal dalam penelitian karena tujuan utama penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁴⁶

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung lapangan dan

⁴⁵ Tim Penyusun, pedoman 47.

⁴⁶ sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 308.

memahami fenomena dari kebenaran peneliti yang digunakan.⁴⁷

Menggunakan Metode Observasi bertujuan untuk mengetahui bagaimana layanan yang diberikan BMT NU kepada para nasabahnya.

2. Wawancara

Wawancara merupakan cara bagaimana untuk memperoleh informasi dengan tanya jawab dengan narasumber secara langsung dengan dua orang atau lebih.

Peneliti wawancara narasumber merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara bertatap muka langsung guna memperoleh sebuah informasi berhubungan dengan fakta yang diperlukan untuk memenuhi tujuan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah Teknik pengumpulan data untuk menyalin informasi yang didapat dari sumber tertulis atau dokumen

(contohnya: Foto, Vidio, dll)

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori. Menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalaman pola, memilih mana yang paling penting dan yang akan dipelajari, dan membuat

⁴⁷ Hasyim Hasanah, "Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)", *Jurnal At-Taqaddum*, VI.8, No. 1, (2017) : 35.

kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.⁴⁸

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data model Milles, Huberman dan kawan-kawan. Mereka mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.⁴⁹ menyebutkan bahwa Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi:

1. Reduksi data

Pada tahap ini data yang dihasilkan di lapangan dengan jumlah yang cukup dan ditulis dengan rinci serta teliti. Reduksi data merupakan meringkas, meneliti hal yang utama dan berfokuskan ke suatu hal serta mencari tema dan pola.

2. Penyajian data

Setelah dilakukan reduksi data, maka Langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.⁵⁰

3. Verifikasi

Langkah ketiga yaitu dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif ini adalah berupa deskripsi atau gambaran suatu objek

⁴⁸ Ibid, 35

⁴⁹ Ibid, 38

⁵⁰ Ibid, 84

yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti sudah jelas.⁵¹

F. Keabsahan Data

Ini merupakan bagian yang memuat usaha-usaha yang hendak dilakukan peneliti untuk memperoleh keabsahan data-data temuan di lapangan. Supaya memperoleh temuan keabsahan, maka harus diteliti Kembali kredibilitasnya dengan menggunakan Teknik-teknik keabsahan data seperti perpanjangan kehadiran peneliti di lapangan. Mengobservasi lebih mendalam, triangulasi menggunakan beberapa sumber, metode, peneliti, teori) pembahasan oleh teman sejawat, analisis kasus lain. Melacak kesesuaian hasil, dan pengecekan anggota.⁵²

Peneliti menggunakan 2 uji kualitas data dalam menguji penelitian ini, sebagai berikut:

1. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas merupakan uji kepercayaan dari data yang telah dihasilkan selama proses penelitian kualitatif. Uji kredibilitas

yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi yang merupakan sebuah Teknik untuk mencari pertemuan pada satu titik tengah informasi dari data yang terkumpul untuk pengecekan dan pembandin terhadap data yang sudah ada.

2. Uji Dependabilitas

Uji dependabilitas dilaksanakan guna melihat seberapa jauh

⁵¹ Ibid, 38

⁵² Tim penyusun, *pedoman* 48

hasilnya penelitian tergantung pada kehandalan serta obyektifitas untuk dibuktikan kebenarannya. Yang artinya dependabilitas memandang hasil penelitian dari konsistensi pengumpulan data, pembentukan, dan penggunaan konsep-konsep yang bermakna data hingga pada hasil kesimpulan. Selain itu uji yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji konsistensi yang dapat diukur dengan melihat apakah naskah wawancara yang digunakan oleh peneliti dapat menghasilkan jawaban atau hasil yang sesuai dengan topik dan pertanyaan yang diberikan.

G. Tahap-tahap Penelitian

Bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya dan sampai pada penulisan laporan.⁵³ Pada bagian berikut peneliti akan menguraikan proses pelaksanaan penelitian yang akan dilaksanakan peneliti, berikut:

1. Tahap Pra-Lapangan
 - a) Membuat rancangan penelitian
 - b) Memilih lapangan penelitian
 - c) Menyiapkan peralatan penelitian
2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan adalah tahap dimana peneliti terjun

⁵³ Tim penyusunan. *Pedoman* 48

langsung ke lapangan untuk melakukan penelitian, selain itu peneliti juga mendatangi informan (objek penelitian) untuk memperoleh data-data informasi.

3. Tahap Penyusunan Laporan

Peneliti setelah melakukan penelitian, maka peneliti harus Menyusun laporan, Adapun kegiatan yang akan dilakukan peneliti sebagai berikut:

- a. Data yang sudah terkumpul dianalisis secara keseluruhan dan dideskripsikan dalam bentuk teks.
- b. Menyusun data.
- c. Peneliti melakukan penarikan kesimpulan atas data yang ada.

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

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Umum obyek Penelitian

1. Kondisi fisik dan geografis Kecamatan Suboh

Kecamatan Suboh merupakan salah satu dari 17 kecamatan yang ada di dalam wilayah Kabupaten Situbondo dan memiliki 8 desa yang terdiri dari desa Cemara, Mojodungkol, Gunung Putri, Gunung Malang, Dawuan merupakan desa pinggir pantai dan Suboh, Buduan, Ketah, merupakan desa pinggir pantai dan Suboh memiliki luas wilayah $\pm 31,92 \text{ km}^2$ memanjang dari utara ke selatan Kabupaten Situbondo dengan posisi diantara -7.735626 Lintang Selatan dan 113.726580 Bujur Timur.

Adapun batas-batas administrative wilayah kecamatan Suboh adalah sebagai berikut:

- a. Di sebelah Utara berbatasan dengan Selat Madura
- b. Di sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Mlandingan
- c. Di sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Bondowoso
- d. Di sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Besuki

2. Sejarah berdirinya BMT NU Suboh

BMT NU lahir berangkat dari sebuah keprihatinan atas kondisi masyarakat sumenep pada umumnya dan masyarakat kecamatan Gapura pada khususnya dimana kesejahteraan mereka tidak ada peningkatan secara signifikan. Padahal etos kerja mereka cukup tinggi

hal ini sesuai dengan lagu Madura *asapok angen abantal ombek* (berselimut angina dan berbantal ombak).

Masyarakat kecamatan Gapura Kab. Sumenep termasuk pekerja keras, suami istri saling bahu membahu untuk memenuhi kebutuhan hidup, akan tetapi kerja keras mereka tidak mampu meningkatkan taraf hidupnya. Hal inilah yang membuat Nahdlatul Ulama prihatin. Oleh karenanya, pada tahun 2003 Pengurus MWC. NU Gapura memberikan tugas kepada Lembaga Perekonomian yang waktu itu bertindak sebagai Ketua Lembaga Perekonomian adalah Masyudi. Berangkat dari kesepakatan bersama, akhirnya Lembaga Perekonomian mencanangkan Program Penguatan Ekonomi Kerakyatan untuk kesejahteraan masyarakat yang *Mardhatillah*. Hal itu tentu keinginan yang diperlukan adanya upaya secara konkret, sistematis, dan terpadu guna mengatasi berbagai masalah ekonomi warga.

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 (13 Juni 2003), temu usaha (21 Nop 2003), lokakarya tanaman alternatif selain tembakau (13 Mei 2004) dan lokakarya perencanaan pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU). Dari Lokakarya tersebut akhirnya ditemukan bahwa persoalan yang sedang dihadapi oleh masyarakat kecil adalah lemahnya akses permodalan, lemahnya pemasaran, dan lemahnya penguasaan Teknologi. Selanjutnya peserta

lokakarya sepakat bahwa yang perlu pertama kali diutamakan adalah penguatan modal bagi usaha kecil dan mikro yang selama ini kurang mendapatkan akses permodalan dan dikuasai oleh para pemodal besar atau praktek rentener yang cenderung mencekik usaha mereka.

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. 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).

BMT NU dari tahun ke tahun mengalami peningkatan sehingga pada awal tahun 2021 sudah mendirikan 57 cabang yang tersebar di daerah Jawa Timur. Salah satunya cabang yang berada di kabupaten Situbondo yaitu BMT NU Cabang Suboh. BMT NU Cabang Suboh dibuka pada tanggal 28 September 2017. Awalnya BMT ini didirikan dalam rangka menyang financial MWC NU di Suboh, namun pada akhirnya seluruh pengurus MWC NU sepakat untuk memperluas sebagai dakwah bil hal yaitu, membentengi seluruh masyarakat khususnya daerah Suboh dari segala bentuk praktek riba.

3. Visi misi perusahaan

Visi BMT NU 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 Kesejahteraan Anggota.

Sedang misi dari BMT NU Sebagai berikut:

1. Memberikan Layanan Prima, Bina Usaha dan Solusi Kpada 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 Berkesinambungan Menuju Berdirinya 100 Cabang pada Tahun 2026
4. Mengutamakan Penghimpunan Dana Atas Dasar Ta'awun dan Penyaluran Pembiayaan Pada Segment UMKM Baik Secara Perseorangan Maupun Berbasis Jamaah
5. Mewujudkan Penghimpunan dan Penyaluran Zakat, Infaq, Shodaqah dan Waqaf
6. Menyiapkan dan Mengembangkan SDI yang Berkualitas, Professional dan Memiliki Integritas Tinggi
7. Mengembangkan Budaya dan Lingkungan Kerja yang Ramah dan Sehat Serta Management yang Sesuai Prinsip Kehati-hatian

8. Menciptakan Kondisi Terbaik Bagi SDI sebagai Tempat Kebanggaan Dalam Mengabdikan Tanpa Batas dan Melayani Dengan Ikhlas Sebagai Perwujudan Ibadah
9. Meningkatkan Kepedulian dan Tanggung Jawab Kepada Lingkungan dan Jamaah.

4. Legalitas Hukum BMT NU Jawa Timur Cabang Suboh Situbondo

KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur dilahirkan pada tanggal 01 Juli 2004. Pada awal berdirinya sesuai dengan kesepakatan di awal pendiriannya. Kelahiran KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur tidak dibarengi dengan legalitas hukum. Hal ini dimaksudkan agar tidak menambah daftar koperasi yang ada badan hukumnya namun usahanya tidak ada. Para pendiri dengan MWC NU Gapura Sumenep waktu itu menyepakati agar legalitas hukumnya diupayakan setelah melihat adanya menguatnya kepercayaan masyarakat dan perkembangan yang signifikan serta prospek usaha yang menggembirakan.

Akhirnya melalui Rapat Anggota Tahunan (RAT) tahun buku 2006 anggota memberikan amanat kepada pengurus agar legalitasnya diupayakan pada tahun 2007. Adapun legalitas hukum diperoleh pada tahun 2007 sebagai berikut:

- a. Akte Notaris Nomor : 10 tanggal 04 Mei 2007
- b. Badan Hukum : 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007
- c. SIUP : 503/6731/SIUP-K/435.114/2007
- d. TDP: 132125200588

e. NPWP : 02.599.962.4-608.000

Selanjutnya melalui Rapat Anggota Tahunan (RAT) tahun buku 2013 anggota memberikan amanat kepada pengurus agar melakukan ekspansi usaha dengan membuka kantor cabang di luar Kabupaten Sumenep. Amanat tersebut oleh pengurus ditindak lanjuti dengan diawali perubahan Anggaran Dasar dan perubahan Alih Bina dari tingkat Kabupaten Sumenep menjadi Tingkat Propinsi Jawa Timur.

Sesuai dengan ketentuan dalam Anggaran Dasar KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur Pasal 19 Perubahan Anggaran Dasar harus melalui Rapat Anggota Khusus. Rapat Anggota Khusus dimaksud telah dilaksanakan pada tanggal 21 Juni 2014. Akhirnya pada tahun 2014 telah diperoleh legalitas hukumnya sebagai berikut:

- a. Akte Notaris No. 14 Tanggal 12 Nopember 2014
- b. Surat Pengesahan Perubahan Anggaran Dasar no: P2T/9/09/01/XII/2014
- c. Surat Izin Usaha Simpan Pinjam Nomor : P2T/25/09.06/01/XII/2014

Selanjutnya pada tanggal 26 Mei 2015, KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur telah mendapatkan sertifikat Nomor Induk Koperasi (NIK) yang dikeluarkan oleh Kementerian Koperasi dan UKM RI, dengan Nomor NIK : 3529170020039 dan sudah diperbaharui pada tanggal 12 Maret 2018. Dalam perkembangan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, kementerian Koperasi dan UKM RI pada tanggal 23 September 2015 telah mengeluarkan Peraturan Menteri Koperasi dan UKM RI Nomor : 16/Per/M.KUKM/IX/2015 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan dan

Pembiayaan Syariah oleh Koperasi, serta Surat Edaran Deputy Kelembagaan Koperasi dan UKM Kementerian Koperasi dan UKM RI Nomor : 592/SE/Dep.1/VII/2015 perihal penertiban izin usaha simpan pinjam bahwa menyikapi diberlakukannya UU. No. 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro yang secara efektif berlaku mulai tanggal 8 Januari 2016, maka kegiatan usaha simpan pinjam syariah yang selama ini menamakan “KJKS (Koperasi Jasa Keuangan Syariah)” agar merubah anggaran dasar menjadi KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah). Sehubungan dengan hal tersebut berdasarkan hasil Rapat Anggota Khusus yang dilaksanakan pada tanggal 31 Oktober 2015 telah dilakukan perubahan dari KJKS. BMT NU menjadi KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur dan telah memperoleh akta dari notaris No : 21 Tanggal 18 Desember 2015.

Surat ijin pembukaan kantor cabang yang diterbitkan oleh Pemerintah Propinsi Jawa Timur salah satunya yakni cabang Suboh Situbondo dengan Nomor : P2T/18/09.04/01/XI/2017.⁵⁴

5. Struktur Pengelola KSPP. Syariah BMT NU Cabang Suboh Situbondo

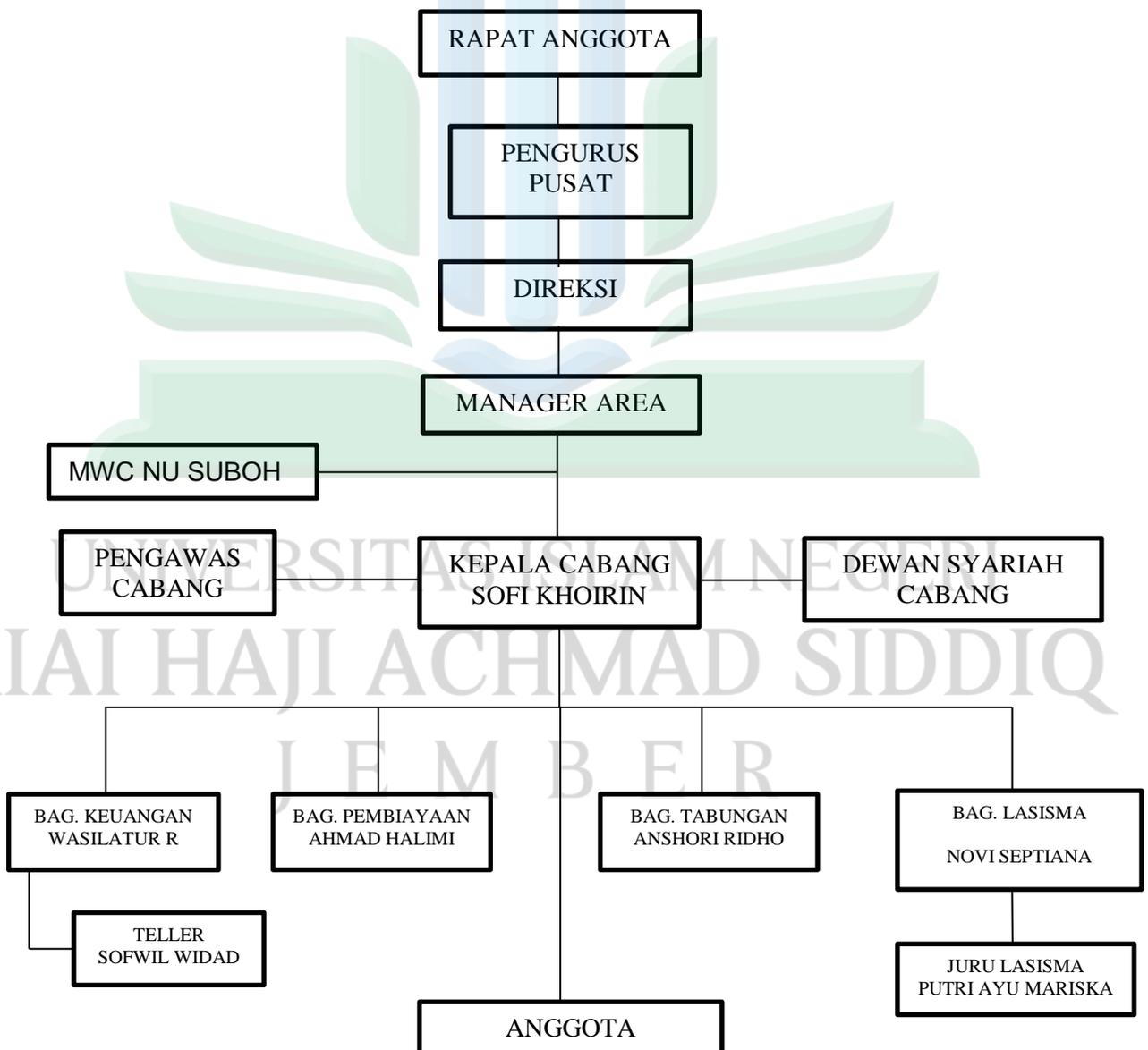
Struktur organisasi dibuat untuk kepentingan perusahaan dengan menempatkan orang-orang yang berkompeten sesuai dengan bidang dan keahliannya. Struktur organisasi yang tersusun sesuai karakteristik perusahaan akan sangat bermanfaat bagi jalannya operasional perusahaan. Bagi sebuah perusahaan, struktur organisasi merupakan alah satu fungsi dasar bagi sebuah manajemen untuk mencapai target, strategi, dan sasaran

⁵⁴ Buku Materi RAT.PARIPURNA XV Tahun Buku 2018, Mei 2019

yang ditetapkan oleh perusahaan. Keberadaan struktur organisasi perusahaan akan memperjelas pembagian tugas untuk masing-masing pemegang jabatan. Adapun struktur organisasi BMT NU Cabang Suboh adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1

Struktur pengelola BMT NU Cabang Situbondo



Sumber: Kantor BMT NU Cabang Suboh

Keterangan:

- a. Rapat anggota memiliki kedudukan tertinggi dan memiliki wewenang yang utama yang terdiri dari semua anggota koperasi.
- b. Pengurus pusat, semua pengurus di kantor pusat BMT NU Jawa Timur.
- c. Direksi, semua dewan direksi.
- d. MWC NU Suboh
- e. Pengawas cabang merupakan pengawas operasional yang terdiri dari 5 anggota MWC NU Cabang Suboh. Serta mengawasi jalannya kegiatan usaha KSPP. BMT NU cabang agar tidak menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam rapat anggota dan keputusan pengurus pusat.
- f. Dewan syariah bertanggung jawab untuk memberi arahan operasional lembaga agar sesuai dengan prinsip syariah dan mengawasi penerapan operasional lembaga.
- g. Kepala cabang, memimpin, mengelola lembaga keuangan agar mencapai tujuan dari lembaga.
- h. Bagian keuangan dan administrasi umum, memiliki tugas dalam hal manajemen keuangan agar tetap stabil baik dalam hal pemasukan maupun pengeluaran serta mengurus segala transaksi-transaksi dalam keuangan. Bagian ini membawahi teller dan staf layanan yakni juru tabungan, mall dan layanan umum.
- i. Bagian pembiayaan, bertugas sebagai marketing dan mengatur jalannya penyaluran dana dan memonitoring hasil landing. Bagian ini membawahi juru tagih dan juru lasisma (layanan berbasis jamaah).

- j. Bagian tabungan, memiliki tugas yang sama dengan pembiayaan yaitu sebagai marketing. Namun bedanya marketingnya dibagian funding yakni penghimpunan uang.
- k. Anggota.

6. Jenis-jenis Produk yang ada di BMT NU Cabang Suboh

Berikut dari jenis-jenis produk KSP. Syariah BMT NU. Yaitu tabungan itu sendiri banyak yg ditawarkan oleh BMT NU, dan sangat menguntungkan bagi nasabah, dan tanpa perlu capek-capek datang ke kantor.

BMT NU Jawa Timur Cabang Suboh Situbondo memiliki tiga kegiatan pokok, yaitu produk tabungan syariah, produk pembiayaan syariah dan produk jasa.

Jenis-jenis Produk Tabungan syariah KSP. Syariah BMT NU Jawa Timur

1. Simpanan Anggota (SIAGA)

SIAGA merupakan simpanan pemilik KJKS. BMT NU dengan bagi hasil yang menguntungkan yaitu 70% dari SHU (maksimal 60% sebagai partisipasi modal dan minimal 10% sebagai dana cadangan). 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 Pokok dan Wajib hanya dapat ditarik ketika berhenti dari kenggotaan, sedangkan SIAGA Khusus dapat ditarik setiap bulan Januari.

2. Simpanan Berjangka Mudlarabah (SIBERKAH)

SIBERKAH merupakan simpanan dengan keuntungan yang melimpah

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 diawal dengan memperoleh hadiah langsung tanpa diundi. Produk ini menggunakan Akad Wadi'ah Yad Al-Dhamanah 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 Muthlaqah yang dapat disetor kapan saja dan dapat ditarik pada saat Tahun Ajaran Baru dan semesteran. Setoran awal Rp. 2.500,- dan

selanjutnya minimal Rp. 500,-.

5. Simpanan Haji dan Umrah (SAHARA)

SAHARA merupakan simpanan yang dapat mempermudah menunaikan ibadah Haji dan Umrah dengan memperoleh keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65% sebagai bekal tambahan biaya Haji dan Umrah. Produk ini menggunakan Akad Mudlarabah Muthlaqah. Setoran awal minimal Rp. 1.000.000,- dan setoran selanjutnya sesuai kemampuan. Setoran kapan saja dan penarikan hanya dapat dilakukan ketika akan melaksanakan haji dan umrah kecuali udzur syar'i.

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 Muthlaqah dengan setoran awal Rp. 25.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000,-. Setoran dapat dilakukan kapan saja dan penarikannya hanya bisa dilakukan pada bulan Ramadhan.

7. Tabungan Mudlarabah (TABAH)

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

8. Tabungan Ukhrawi (TARAWI)

TARAWI merupakan tabungan sekaligus media beramal tanpa kehilangan uang tabungan karena bagi hasil tabungan disedekahkan kepada fakir miskin dan anak yatim piatu. Menggunakan Akad Mudlarabah Muthlaqah dengan setoran awal Rp. 25.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000,- dengan bagi hasil 50%.

Adapun mekanisme sistem antar jemput tabungan adalah sebagai berikut:

- a. AO (Account Officer) mendatangi nasabah.
- b. Petugas bank memberikan pelayanan seperti penyetoran tabungan maupun penyetoran angsuran pembiayaan.

- c. AO (Account Officer) membawa buku rekening nasabah.
- d. Nasabah menyetorkan tabungannya kepada AO (Account Officer), dan AO (Account Officer) memberikan slip penyetoran kepada nasabah.
- e. Nasabah dapat menyetorkan saldo awal sesuai dengan produk yang digunakan.

7. Mekanisme Operasional BMT NU Cabang Suboh Situbondo

Jam pelayanan untuk anggota dan mitra BMT NU Jawa Timur Cabang Suboh Situbondo adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Mekanisme Operasional

Hari	Jam
Senin s/d Sabtu	07.30 WIB s/d 16.00 WIB
Minggu	Libur

Sumber: Data diolah.⁵⁵

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data merupakan bagian yang mengungkapkan data yang dihasilkan dalam penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan analisis data yang relevan. Sebagaimana telah di jelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dan catatan lapangan sebagaimana alat untuk mendukung penelitian ini. Secara berurutan akan disajikan data-data hasil

⁵⁵ Dokumentasi Mekanisme Operasional, Suboh, 26 Februari 2022

penelitian yang mengacu pada fokus masalah.

Data-data yang diperoleh akan disajikan dan dianalisis sebagai berikut:

1. Penerapan Layanan Antar Jemput Tabungan di BMT NU Jawa Timur Cabang Suboh Situbondo.

Sebagaimana dikemukakan oleh Bapak Sofi Khoirin selaku Kepala Cabang saat kami temui di kantornya:

“Dari banyaknya Lembaga keuangan di Indonesia, tidak banyak Lembaga yang menerapkan sistem antar jemput tabungan bahasa kerennya antar jemput bola. Biasanya kebanyakan orang memiliki kesibukan dirumah terutama ibu rumah tangga yang malas untuk keluar rumah, maka dari itu kita menerapkan sistem ini untuk memudahkan nasabah dalam menabung. Supaya nasabah-nasabah ini punya semangat dalam menabung.”⁵⁶

Senada dengan hal tersebut Bagian Tabungan, yaitu Bapak Anshori Ridho mengatakan:

“Praktek ini sangat disukai oleh nasabah-nasabah sebab tanpa harus berpanas-panasan keluar rumah, hemat tenaga juga. Karena kebanyakan nasabah kita ini ibu rumah tangga, petani, pedagang, dikalangan profesi apapun. Yang memiliki kesibukan masing-masing, maka dengan adanya sistem ini sangat meringankan nasabah kami.”⁵⁷

Hasil wawancara layanan antar jemput tabnungan menurut staff bagian Teller sebagai berikut:

“antar jemput ini sangat diminati dikalangan Masyarakat ini. Karena sangat membantu nasabah untuk menabung. Setelah penarikan tabungan oleh staff langsung dibawa ke teller dan langsung diinput. Maka nasabah sangat percaya pada Lembaga kami ini. Karena Amanah dan adanya tranparansi keuangan.”⁵⁸

⁵⁶ Sofi Khoirin, *Wawancara*, Suboh, 6 Juni 2022

⁵⁷ Ansori Ridho, *Wawancara*, Suboh, 6 Juni 2022

⁵⁸ Sofwill Widad, *Wawancara*, Suboh, 8 Juni 2022

Wawancara mengenai layanan antar jemput tabungan dalam mempermudah nasabah menurut Ibu Siti Selaku nasabah, sebagai berikut:

“saya menabung di BMT ini cukup lama mbak, dan menurut saya layanan antar jemput ini sangatlah membantu para Masyarakat sini karena menabung yang tidak perlu harus datang ke kantor. Karena rata-rata Masyarakat sini mayoritas berprofesi sebagai petani.”⁵⁹

Seperti halnya Ibu Nuriya salah satu nasabah dari BMT NU Cabang

Suboh, sebagai berikut:

“Biasanya kalau bank konvensional jika ingin menabung harus datang ke kantor terlebih dahulu, dan itupun pasti antri Panjang, dengan adanya BMT NU ini sangat memudahkan nasabahnya jika ingin menabung, tinggal duduk manis tunggu dirumah pihak karyawannya datang kerumah. Selain itu, kita bisa janji terlebih dahulu mau diambil jam berapa. Jadi benar-bener mempermudah saya yang ibu rumah tangga ini yang masih ada anak kecil dan kesibukan yang lain.”⁶⁰

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan antar jemput atau istilahnya jemput bola sangat disukai para nasabah, karena tidak semua bank konvensional menerapkan layanan tersebut. Selain itu BMT NU banyak menawarkan jenis tabungan yang sangat menarik bagi nasabah yang ingin menabung. Penerapan ini juga sangat mempermudah para nasabah atau anggota yang memiliki kesibukan seperti contohnya bu Nuriyah tadi yang masih memiliki anak kecil yang tidak bisa ditinggal.

Penerapan antar jemput ini di BMT NU Cabang Suboh tergolong sederhana, praktis, dan waktu yang dibutuhkan lebih efisien bila memiliki kesibukan yang tidak bisa ditinggalkan.

⁵⁹ Ibu Siti, *Wawancara*, Suboh, 7 Juni 2022

⁶⁰ Nuriyya, *Wawancara*, Suboh, 6 Juni 2022

2. Dalam membangun loyalitas nasabah di BMT NU

Loyalitas nasabah merupakan komitmen nasabah terhadap suatu produk yang ada di lembaga keuangan, berdasarkan sikap yang positif dan tercermin dalam transaksi yang dilakukan secara konsisten.

Hal ini disampaikan langsung oleh Bapak Sofi Khoiri selaku ketua cabang BMT NU sebagai berikut:

“Nasabah disini sangat loyalitas berkomitmen penuh terhadap Lembaga kami. Mereka cenderung tidak berpindah ke kompetitor lain karena puas dengan apa yang ditawarkan dan memiliki hubungan jangka Panjang dengan penyedia jasa atau produk.”⁶¹

Hal ini juga serupa yang diungkapkan Bapak Ahmad Halimi selaku bagian pembiayaan di BMT NU

“Nasabah disini sangat loyalitas berkomitmen sekali, mereka itu setia atau keterikatan nasabah pada BMT, yang ditunjukkan melalui penggunaan dan pemanfaatan produk atau jasa BMT secara konsisten, serta keinginan untuk mengajak orang lain.”⁶²

Hal ini juga diungkapkan salah satu nasabah BMT NU Cabang Suboh

Situbondo

“Iya mbak kami sebagai nasabah mengucapkan banyak-banyak terimakasih karena adanya BMT NU maka kami merasa terbantu dari mulai rajin menabung. Sangat membantu bagi masyarakat menengah ke bawah, karena ada produk pembiayaan.”⁶³

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Siti selaku nasabah di BMT NU cabang Suboh

“ saya selama menjadi nasabah di BMT NU ini sangatlah beruntung, salah satunya yaitu mengenai bagi hasil dan layanannya, maka dari itu saya sangat setia kepada lembaga keuangan ini, dan tidak berpaling ke bank lain. Malah saya mengajak tetangga untuk bergabung menjadi nasabah

⁶¹ Sofi Khoiri, wawancara, Suboh, 6 Juni 2022

⁶² Ahmad Halimi, Wawancara, Suboh, 6 Juni 2022

⁶³ Nuriyana, Wawancara, Suboh, 6 juni 2023

disana. Karena benar-benar memudahkan kita dan mendapatkan keuntungan”.⁶⁴

Sedangkan hasil dari wawancara bapak Ahmad mengenai loyalitas nasabah

“saya menjadi nasabah di BMT NU ini cukup lama mbak, karena menurut saya pelayanan disini sangat bagus dan baik, serta produk-produk yang ditawarkan sangat menarik masyarakat sini. Dimana mayoritas penduduk sini berprofesi sebagai petani sangat sibuk dan tidak bisa untu datang ke kantor, saya juga mengajak kerabat-kerabat saya untuk menabung disini, salah satunya yaitu untuk pelayanan sangat ramah terhadap nasabah dan selalu senyum kepada para nasabahnya dan selalu mengucapkan salam”.

Maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah di BMT NU sangat luar biasa jiwa komitmennya, kesetiaan terhadap Lembaga keuangannya, hingga mengajak orang untuk mencoba produk-produk yang ditawarkan oleh BMT NU. Penerapan yang dilakukan BMT NU ini sangatlah bagus. Hingga menarik anggota untuk bergabung.

C. Pembahasan Temuan

1. Penerapan antar jemput tabungan di BMT NU Cabang Situbondo

Penerapan antar jemput tabungan yang dilakukan oleh Lembaga keuangan BMT NU Cabang Suboh kepada nasabah atau anggota kemudahan dalam menggunakan produk BMT NU khususnya pada produk tabungan, dilihat dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dimana beberapa nasabah bilang puas dengan layanan ini, nasabah lebih mudah untuk menabung atau menarik uang kemudian petugasnya akan datang ke rumah.

⁶⁴ Siti, *Wawancara*, Suboh, 8 Juni 2022

Selain itu nasabah juga suka dengan bagi hasil yang diperoleh 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 diberikan.

Adapun penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Fauzan (2023) “Peran layanan pick up serviceterhadap 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.”⁶⁵

Indikator pick up service yaitu lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan Tangible*).⁶⁶

1. Reliability

Reliability yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang

⁶⁵ Ahmad Fauzan, “Peran Layanan Pick Up Service Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember” (Skripsi, UIN Kh. Achmad Siddiq Jember 2023)

⁶⁶ Wiwik Sulistiywati, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* (Sidoarjo:UMSIDA PRESS, 2018), 28-29

dijanjikan secara handal dan akurat terpercaya, dimana nasabah BMT NU Situbondo Cabang Suboh memberikan kepercayaan penuh dengan menitipkan tabungannya di BMT NU, dan dengan baik menjaga amanah yang telah diberikan oleh nasabahnya, layanan yang diberikan BMT NU Situbondo Cabang Suboh 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.

2. *Responsiveness.*

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 Suboh 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 datang ke kantor.

3. *Assurance.*

Assurance disini menekankan pada pengetahuan yang dimiliki petugas BMT NU Situbondo Cabang Suboh, sopan santun, dan kemampuan petugas untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan untuk menabung di BMT dari wawancara yang sudah di lakukan oleh penulis bahwa petugas BMT NU Situbondo Cabang Suboh sudah menerapkan 5S 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.

4. *Emphaty*

Emphaty yaitu perhatian, pelayanan pribadi yang diberikan kepada nasabah agar nasabah memiliki rasa special di BMT NU. Petugas antar jemput tabungan akan melihat kondisi nasabah, dimana bila nasabah mempunyai kesibukan maka petugas langsung meluncur dan langsung melayani nasabah. Memberikan perhatian yang lebih dengan berbicara sambil melayani, agar nasabahnya paham dengan jawaban yang diberikan, hal ini bentuk dari perhatian petugas.

5. *Tangible*

Tangible merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya, dari penjelasan kepala cabang, dimana kantor BMT NU ini

harus selalu bersih, karena setiap paginya dan jam pulang kantor selalu dibersihkan. Menjaga kebersihan kantor banyak nasabah yang berpikiran bahwa kantor BMT NU Cabang Suboh ini menjunjung kebersihan, bukan dari kantornya saja, staff dan petugas yang lain mengedepankan pakaian yang sopan dan rapi, dan juga petugas tabungan yang setiap hari bertemu dengan nasabah masuk rumah kerumah jadi menjaga penampilan, kerapian dalam berpakaian

Manfaat yang didapat jika menabung di BMT NU ini nasabah atau anggota tidak perlu repot-repot antri ke kantor untuk menabung dan melakukan penarikan pun bisa lewat layanan antar jemput ini. Keuntungan nabung disini bisa diambil setiap saat dan nasabah pun mendapatkan bagi hasil.

2. Membangun rasa loyalitas nasabah di BMT NU Cabang Suboh Situbondo.

Strategi dalam menjaga dan mempertahankan loyalitas nasabah merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan pada BMT NU. Strategi Marketing juga merupakan kunci utama dalam menjalankan ataupun mempertahankan loyalitas nasabah. Maka dari itu sangat diperlukan oleh lembaga yang menjalankan produk ataupun jasa dengan maksud semua rencana yang telah disusun dapat terlaksana dengan tujuan yang telah ditentukan untuk menjadikan perusahaan lebih maju dan lebih baik kedepannya. Salah satunya tabungan sajadah (simpanan Berjangka Wadiah).

BMT NU Suboh Situbondo mempunyai Strategi Marketing dalam mempertahankan loyalitas nasabah:

a. Keramahan karyawan

Bentuk dimana staff karyawan BMT NU berupa senyum, salam dan sapa kepada anggotanya. Senyum salam merupakan strategi marketing yang paling utama dalam memperthankan loyalitas nasabah. Maka kedekatan anggota dengan karyawan akan tercipta sehingga timbul kepercayaan dari anggota dan tidak menutup kemungkinan nasabah akan terus memakai produk yang ditawarkan oleh BMT NU dan akan merekomendasikan kepada kerabat terdekatnya.⁶⁷

b. Sikap responsif

Sikap yang dimana ditunjukkan oleh karyawan BMT NU Suboh Situbondo yang menanggapi complain dari anggota selama menyimpan dananya. Dari hasil wawancara yang dapat peneliti yang diambil oleh BMT NU Cabang Suboh sebagai berikut:

1. System antar jemput bola

System antar jemput bola merupakan strategi marketing yang diunggulkan oleh nasabah yang tidak bisa datang ke kantor. Sehingga pihak BMT memudahkan anggota yang tidak bisa datang langsung ke kantor untuk melakukan transaksi. Dimana Account Officer (AO) akan mendatangi tempat tinggal nasabah. Anggota

⁶⁷ Maula Nasrifah, "Strategi Marketing Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pada Produk Simpanan Deposito Di BMT UGT Cabang Pembantu Kraksaan", junal Manajemen Bisnis, Vol 18, No 3 (Juli 2021)

hanya butuh mengirim pesan atau telfon kepada AO Ketika hendak melakukan transaksi baik penyetoran atau penarikan.

2. Pemberian hadiah untuk nasabah diatas 5.000.000

Dalam satu tahun nasabah yang saldonya diatas 5.000.000 akan mendapatkan hadiah dari BMT NU tanpa diundi. Dimana adanya pemberian hadiah ini bisa menarik perhatian nasabah untuk menyimpan dananya dengan menggunakan simpanan Sajadah.

Adapun hadiah yang diperoleh.

Tabel 4.2
Pemberian Hadiah

Nominal	Hadiah
Diatas 5.000.000	1 unit kompor, 1 unit Kipas Angin
Diatas 10.000.000	1 unit dispenser, 1 unit Blender
Diatas 30.000.000	1 unit tv LED
Diatas 40.000.000	Sepeda listrik, mesin cuci
Diatas 50.000.000	Sepeda motor

Tabel diatas merupakan penjelasan terkait hadiah yang diperoleh, tetapi

hadiah diatas bisa saja berubah sesuai dengan perjanjian diawal antara nasabah dan pihak kantor. Hadiah ini tanpa diundi disetiap kantor Cabang BMT NU.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Penerapan pelayanan antar jemput atau Bahasa kerennya jemput bola di BMT NU Cabang Suboh Situbondo semua rata-rata nasabah merasa puas adanya BMT NU ini, mereka merasa diberi kemudahan yang tidak perlu untuk datang ke kantor dan antri. Karena petugas bagian tabungan akan mendatangi para nasabah untuk melakukan penarikan uang, selain itu nasabah juga merasa puas dengan adanya bagi hasil yang diberikan oleh BMT NU dimana nasabah tidak adanya biaya admin dan mendapatkan keuntungan bagi hasil tersebut, bagi hasil ini diperoleh dari uang nasabah tabungan yang diputar untuk produk pembiayaan.

2. Tingkat loyalitas para nasabah BMT NU cukup ancungi jempol karena mereka sangat berkomitmen tidak akan berpindah ke lembaga konvensional lain. Karena produk-produk yang ditawarkan oleh BMT NU Cabang Suboh ini sangat menarik hingga para nasabah malah menarik orang lain untuk bergabung.

B. SARAN

Setelah peneliti melakukan penelitian diatas pihak BMT NU tetap menjaga silaturahmi terhadap masyarakat setempat, terutama nasabahnya. nasabah merupakan asset bagi lembaga keuangan. Mempertahankan kepercayaan nasabah, dengan senantiasa

meningkatkan kinerja perusahaan baik dalam kualitas produk,
pelayanan, serta SDM (sumber daya manusia)



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

DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Rosyid, Nurul Jannah, Tafdila, Wanda Nur Azizah, Wardatus Syarifah, Implementasi Sistem Jemput Bola Pada produk Tabungan Mudharabah. No. 1, (2023)
- Aisyah Nila Tsamara. “Penerapam sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Humas Pemerintah Kota Surabaya (studi pada Koridor Co WorkingSpace)”, *jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 1, (2021): 226.
- Ahmad Muizzudin, “Implementasi Sistem Layanan Jemput Bola Terhadap Meningkatkan Motivasi Menabung Anggota Studi Pada BMT UGT Sidogiri Capem Gadang”, (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022), 46
- Ahmad Fauzan, “Peran Layanan *Pick Up Service* Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember”, (Skripsi UIN Kh. Achmad Siddiq Jember 2023)
- Ahmad Rozieqy, “BMT NU Menjadikan Pelayanan, Kemudahan, Kepercayaan Sebagai Upaya Untuk Membangun Persepsi Baik Pada Masyarakat Sumenep, *Jurnal Masharifah Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* Vol. 10, No. 2 (2025)
- BMT NU, Materi RAT.PARIPURNA XV (Mei 2018)
- Burhan, Bungis, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007
- Creswell, W. John, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2010
- Danang Kurniawan, “Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam diBank Syariah, *Jurnal Of Sharia Economic Law*, (2020): 63-64.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-quran Al Karim dan Terjemahnya*, (Surabaya Halim Publishing & Distributing 2013): 87.
- Durri Andriani dkk, *Metode Penelitian*, Jakarta: Universitas Terbuka, 2011
- Ela, Masruro, “upaya Baitul Maal Wat Tanwil (BMT) NU dalam Membangun Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BMT NU Cabang grujung Bondowoso)

- Eni Endaryanti, “Sistem Informasi Akuntansi”, (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik), <https://digilib.stekom.ac.id>
- Hasan, I, “Manajemen Operasional perspektif Integritas”, 2011.
- Heriyanto, “Upaya Peningkatan Pengumpulan Dana Pihak Ketiga Melalui Layanan *Pick Up Service* di PT. BPR Cianjur Jawa Barat Cabang Cikalong”, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, Vol 2, No 2, (2022): 109-122
- Intan Nurrachmi, Setiawan, “Loyalitas Nasabah Bank Syariah Peran Religiusitas dan Kepercayaan”, *Jurnal Ilmu Manajemen dan bisnis Islam*, 2, (Juli-Desember 2020)
- Izdah, “Model Pelayanan Antar Jemput Tabungan Mudharabah di KSPP BMT NU Jawa Timur Manding Perspektif Masalah Mursalah Indoctoral Dissertation, Institut Agama Islam Negeri Madura, (2021): 23
- Jeni Devi Anjelina, Masruchin, “Pengaruh Kualitas Layanan Antar Jemput dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan PT BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, (2023): 1430-1437.
- Kotler,P, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhalindo, hal 49.
- Linda Maya Sastra, Dwi Putra Buana, “Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Segara Anak Kencana Cabang Mataram”, *Jurnal UNRAM*, 2 (Juni 2018):124.
- Maula Nasrifah, “Strategi Marketing Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pada Produk Simpanan Deposito Di BMT UGT Cabang Pembantu Kraksaan”, *jurnal Manajemen Bisnis*, Vol 18, No 3 (Juli 2021)
- Muhammad, “*Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, (2002): 260
- Muhammad Arifin, “Strategi Jemput Bola Simpanan Wadi’ah dalam Menjaga Loyalitas Nasabah di BMT Sang Surya Pamekasan”, *Jurnal Indonesia Sosial*, 3, No 07, (Juli 2022) : 134-135
- Muhammad Zakiy, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 1 (Januari-Juni 2017): 76.

Mulyati, Ari F, “Strategi Jemput Bola Dalam Meningkatkan Minat Nasabah: Studi Kasus Pada Bprs Metro Madani Cabang Kalirejo”, *Journal Of Islamic Economics and Banking*, No 1, (Januari 2023) : 48-52

Muslihul Umam dan Rifki Rufaida, “Motivasi Menabung Nasabah Melalui Sistem Service Jemput Bola di BMT NU”, *Journal Of Social Community*, Vol 4, No 1 (Juni 2019): 33

Matnin, Diam Anggraini, Fatimah, Hifatul Hasanah, Noiatus Zahrh, Uswatu Khasanah, Model Pelayanan Tabungan Anggota KSPP Cabang Larangan, *Jurnal Investasi Islam* vol 04, No 01 (Juli 2023)

Sari Fitri, Implementasi Layanan Pick Up Service Nasabah Pembiayaan Pada BMT Al Makmur, No 02 (2020)

Sherly Handayani Safitri, Devi Safitri dan Kholifah, Peningkatan Akses Layanan Antar Jemput Tabungan dan Pembiayaan Oleh BMT NU Cabang Grujugan Kepada Nasabah, *Journal Of Indonesian Social Society* Vol 2, No 2 (Juni 2024): 93-99.

Suchi Wati Dewi, Rafika Rahmawati, “Analisis Kualitas Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada BPR Syariah Harta Insan Karimah Cikarang”, *Maslahah*, Vol 12, No, 1, (Februari 2021).

Tim Penyusunan, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. Jember: UIN

Wier Ritanga Prima, (Surabaya: Pt Muara Karya 2020): 183-184

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

MATRIKS PENELITIAN

JUDUL PENELITIAN	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS MASALAH
Penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) Antar Jemput Tabungan dan Pembiayaan Dalam Membangun Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BMT NU Suboh Situbondo)	Layanan Antar Jemput Tabungan dan pembiayaan dalam membangun Loyalitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan untuk memberikan jasa yang akurat dan handal yang sudah dijanjikan 2. Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat 3. Kepedulian dan perhatian karyawan kepada nasabah 4. Loyalitas nasabah terhadap BMT NU Cabang Suboh 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informan <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Cabang BMT NU Cabang Suboh Situbondo b. Staff Tabungan BMT NU Suboh c. Staff Pembiayaan d. Nasabah 3. Wawancara 4. Observasi 5. Dokumentasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan Penelitian Kualitatif 2. Jenis Penelitian :Dekriptif 3. Teknik Pengumpulan Data <ol style="list-style-type: none"> a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 4. Analisis data <ol style="list-style-type: none"> a. Reduksi data b. Penyajian Data c. Verifikasi 5. Lokasi Penelitian BMT NU Jawa Timur Situbondo Cabang Suboh 6. Keabsahan data: Triangulasi Sumber 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Penerapan Yang dilakukan BMT NU Cabang Suboh Mengenai Sistem Layanan antar jemput tabungan 2. Bagaimana membangun loyalitas nasabah supaya masih tetpa berkomitmen kepada BMT NU Cabang Suboh.

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana Penerapan Layanan Antar Jemput Tabungan yang dilakukan Di BMT NU Cabang Suboh?
2. Apa manfaat dari penerapannya system layanan antar jemput tabungan ini?
3. Menawarkan jenis produk apa saja di BMT NU Cabang Suboh ini?
4. Apa yang membuat anda Loyal terhadap Lembaga BMT NU Cabang Suboh?
5. Apakah anda puas dengan layanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Suboh ini?
6. Apakah Staf Pegawai Ketika mengunjungi rumah selalu berpenampilan rapi?
7. apakah staff setiap berkunjung selalu menerapkan 5S?
8. Anda sudah berapa lama menjadi anggota BMT NU Cabang Suboh?
9. Apa yang membuat anda tertarik terhadap BMT NU Cabang Suboh?
10. Apakah anda puas dengan layanan pembiayaan yang ada di BMT NU ini?

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di Bawah ini:

Nama : Ronika Isti Nur Aulia
NM : E20183026
Prodi Studi : Akuntansi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul “Penerapan Layanan Antar Jemput Tabungan dan Pembiayaan Dalam Membangun Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BMT NU Suboh Situbondo) Adalah benar-benar hasil karya saya kecuali kutipam-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, 24 Mei 2025



Ronika Isti Nur Aulia

NIM. E20183026



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

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



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Ronika Isti Nur Aulia
 NIM : E20183026
 Program Studi : Akuntansi Syariah
 Judul : Penerapan Layanan Antar Jemput Tabungan dan
 Pembiayaan Dalam Membangun Loyalitas Nasabah
 (Studi Kasus BMTU Suboh Situbondo)

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 2025
 Operator Turnitin
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

(Mariya Ulfa, MEI)
 NIP. 197709142005012004

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



JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf
1.	6 Juni 2022	Peneliti menyerahkan Surat Uji Penelitian Ke BMT NU Cabang Suboh	
2.	7 Juni 2022	Peneliti Melakukan Observasi Sekaligus Ikut untuk Melakukan penarikan Tabungan	
3.	7 Juni 2022	Peneliti Melakukan wawancara dengan Kepala Cabang	
4.	8 Juni 2022	Peneliti melakukan Wawancara kepada Para Nasabah	
5.	9 Juni 2022	Peneliti meminta surat selesai penelitian di BMT NU Jawa Timur Cabang Suboh	

Suboh, 9 Juni 2022

Kepala BMT NU Cabang Suboh



Soff Khoirin

NIP. 2404.011018.0378

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



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

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



Nomor : B-23 /Un.22/7.a/PP.00.9/05/2022

02 Juni 2022

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Ketua Jurusan Ekonomi Islam FEBI UIN KHAS Jember

Jl. Mataram No. 01 Mangli Kaliwates Jember

Disampaikan dengan hormat, bahwa dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, mahasiswa berikut :

Nama : Ronika Isti Nur Aulia
 NIM : E20183026
 Semester : XIV (Empat belas)
 Prodi : Akuntansi Syariah
 Judul : Penerapan Layanan Antar Jemput Tabungan dalam Membangun Loyalitas Nasabah (Studi kasus BMT NU Cabang Suboh)

Mohon diizinkan untuk mengadakan Penelitian/Riset pada tanggal 06-9 Juni 2022 dengan mengambil data sekunder yang bersumber dari:

BMT NU Cabang Suboh

Demikian atas perkenannya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik,



Nurul Widyawati Islami Rahayu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 JEMBER



SURAT KETERANGAN**Nomor: 2404/C-16/0014/KSPPS/BMTNU/VI/2022**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sofi Khoirin
Jabatan : Kepala Cabang BMT NU Suboh Situbondo

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama : Ronika Isti Nur Aulia
NIM : E20183026
Prodi : Akuntansi Syariah

Bahwa mahasiswa tersebut di atas telah melakukan Penelitian Skripsi di BMT NU Jawa Timur Cabang Suboh Situbondo, dimulai dari tanggal 6 Juni 2022 dan selesai pada tanggal 8 Maret 2022 untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi dengan judul "Penerapan Layanan Antar Jemput Tabungan dan Pembiayaan Dalam Membangun Loyalitas Nasabah."

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Suboh, 8 Juni 2022

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E R



Sofi Khoirin
NIP.2404.011018.0378



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

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



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : RNIKA ISTI NUR AULIA
 NIM : E20183026
 Semester : 14

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

Jember, 27 Mei 2025
 Koordinator Prodi. Akuntansi Syariah

Nur Ika Mauliyah, SE., M.Ak

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



DOKUMENTASI



Wawancara Nasabah Sekaligus Penarikan Uang tabungan



Melihat data Tabungan nasabah



Wawancara dengan salah satu Nasabah



Melihat data mitra pembiayaan



Wawancara kepada kelompok Lasisma



Brosur Produk di BMT NU Jawa Timur



Buku Tabungan Nasabah BMT NU



KSPD. BMT NU Jawa Timur		Kontainer Mutasi		Detail dan	
				Tgl. Jatuh Tempo	
Tanggal Saldi	Debit	MUTASI	Kredit	Saldo	Teller
07.04.21	115K			4.883.000,00	swfiw-1
07.05.21	115K			4.768.000,00	swfiw-2
07.06.21	411K		415.000,00	4.353.000,00	swfiw-3
07.08.21	115K		415.000,00	4.768.000,00	swfiw-4
07.09.21	411K		415.000,00	5.183.000,00	swfiw-5
08.07.21	115K		105.000,00	5.068.000,00	swfiw-6
08.07.21	411K		505.000,00	5.573.000,00	swfiw-7
09.08.21	115K		415.000,00	5.158.000,00	swfiw-8
09.08.21	411K		115.000,00	5.043.000,00	swfiw-9

BIODATA PENELITI



1. Biodata Pribadi

Nama : Ronika Isti Nur Aulia
 NIM : E20183026
 Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 20 September 1999
 Alamat : Banjarmendalan Gg. Bawal RT.02/RW. 03,
 Kelurahan Banjarmendalan, Kecamatan
 Lamongan, Kabupaten Lamongan
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Program Studi : Akuntansi Syariah
 No. Hp : 085836005131
 Alamat Email : ronikaaulia68@gmail.com

2. Riwayat Pendidikan

TK Kencana Putra : 2003-2005
 SDN Banjarmendalan : 2005-2011
 SMP Negeri 2 Lamongan : 2011-2015
 SMA Negeri 2 Lamongan : 2015-2018
 UIN KH. Achmad Siddiq Jember : 2018-2025