

SKRIPSI

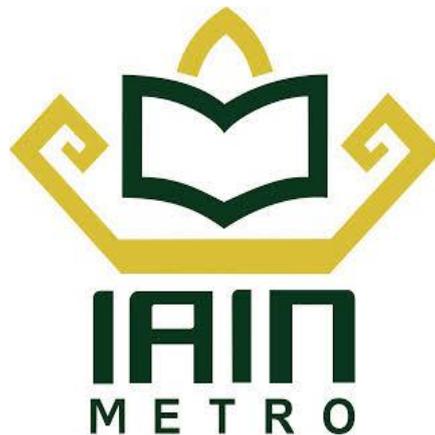
**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PICK UP
SERVICE DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
NASABAH**

(Studi Kasus Bank Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur)

Oleh:

ARYO DWICKY PRASETYO

NPM. 1804103005



**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
1444 H /2022 M**

SKRIPSI

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PICK UP
SERVICE DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
NASABAH
(Studi Kasus Bank Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:
ARYO DWICKY PRASETYO
NPM 1804103005

Pembimbing Skripsi : Muhammad Hanafi Zuardi, S.H.I., M.S.I

Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN)
METRO LAMPUNG
1444 H / 2022 M



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296;
website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Untuk Dimunaqosyahkan

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara :

Nama : ARYO DWICKY PRASETYO
NPM : 1804103005
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syari'ah
Judul : **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PICK UP SERVICE DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH** (Studi Kasus Bank Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur)
Skripsi

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk di munaqosyahkan. Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb

Metro, 05 Desember 2022
Dosen Pembimbing,

Muhammad Rafiqi Zuardi, S.H.I., M.S.I
NIP. 198007182008011012

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi di bawah ini:

Judul Skripsi : PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PICK UP SERVICE DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Bank Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur)
Nama : ARYO DWICKY PRASETYO
NPM : 1804103005
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syari'ah

MENYETUJUI

Untuk diujikan dalam sidang Munaqosyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, 05 Desember 2022
Dosen Pembimbing,



Muhammad Hanafi Zuardi, S.H.I., M.S.I
NIP. 198007182008011012



KEMENTERIAN AGAMA REPULIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metroia.ac.id E-mail: info@metroia.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No.: B. 4564 / In. 19.3 / D / PP. 005 / 12 / 2022

Skripsi dengan Judul: **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PICK UP SERVICE DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH** (Studi Kasus Bank Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur), disusun oleh: Aryo Dwicky Prasetyo, NPM : 1804103005, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Selasa/13 Desember 2022.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I

Penguji I : Selvia Nuriasari, M.E.I

Penguji II : Esty Apridasari, M.Si

Sekretaris : Agus Alimuddin, ME

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PICK UP SERVICE DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Bank Aman Syariah Sekampung Lampung Timur)

Oleh:

**ARYO DWICKY PRASETYO
NPM: 1804103005**

Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya permasalahan berupa penurunan nasabah di bank aman syariah sekampung pada masa pandemi. Dimana pada awal masa pandemi nasabah terus menurun kemudian bank aman syariah sekampung mulai menerapkan sistem baru yakni *pick up service*. Adanya sistem tersebut diharapkan dapat memulihkan kembali nasabah juga mempertahankan nasabah untuk tetap loyal. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hasil dari peningkatan kualitas pelayanan *pick up service* dalam mempertahankan loyalitas nasabah pada Bank Aman Syariah Sekampung dan apa saja kendala dalam menerapkan system tersebut.

Penelitian ini menggunakan pedekatan kualitatif deskriptif, sumber data dalam penelitian ini berupa sumber data primer dan sekunder. Adapun teknik wawancara peneliti mengambil teknik semi terstruktur dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dengan sifat induktif dan reduksi data.

Berdasarkan hasil penelitian peningkatan kualitas pelayanan pick up service dalam mempertahankan loyalitas nasabah (studi kasus bank aman syariah sekampung lampung timur) dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2019 tercatat 5.892 nasabah, pada tahun 2020 awal terjadi wabah penyakit Covid-19 dimana nasabah mengalami penurunan menjadi 3.626, kemudian bank aman syariah mulai menerapkan sistem pelayanan *pick up service* layanan tersebut diterapkan dengan baik sehingga jumlah nasabah meningkatkan menjadi 4.082 pada tahun 2021. Suksesnya sistem *pick up service* yang diberikan kepada nasabah sangat berperan penting bagi keberhasilan yang dicapai semasa pandemi terbukti sistem tersebut dapat meningkatkan jumlah nasabah agar lebih mudah untuk melakukan pendanaan maupun pembiayaan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah, Pick Up Service, Bank Aman Syariah

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aryo Dwickv Prasetyo

NPM : 1804103005

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 05 Desember 2022

Yang Menyatakan,


Aryo Dwickv Prasetyo

NPM. 1804103005

MOTTO

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ٧

Artinya : Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

(Surah Al-Insyirah Ayat 7).

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah Allah SWT peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam tersanjungkan kepada beliau Baginda Nabi Muhammad SAW, dan mudah-mudahan kelak kita mendapatkan syafaat beliau diyaumul akhir, amin. Peneliti dengan bangga memepersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua Rusmanto sebagai ayah dan Poniyeem sebagai ibu saya. Terimakasih telah memberikan kasih sayang, dukungan, materi, serta doa yang tiada pernah putus untuk anak bungsunya ini yang insya Allah akan membahagiakan dunia akhirat.
2. Kepada Aditya Gusman Nugraha sebagai kakak kandung saya satu-satunya yang selalu memberi semangat tiada henti, mendukung dan membantu saya, mendoakan saya dan memberikan keceriaan sebagai penyemangat saya dan yang telah memberikan dukungan, nasehat, saran, dan serta selalu mendoakan saya.
3. Teman-teman yang kusayangi Ricky Maulatif, Aqil Fahmi Murtadha, Akhmad Saferi, Feriawan, Naufal Muammar Dafa yang tidak bisa kusebutkan satu-persatu. Serta Cintya Ayu Trisnawati yang selalu memberikan perhatian dan dukungan sebagai salah satu *partner* terbaik serta teman seperjuangan kelas D Perbankan Syariah Angkatan 2018.
4. Almamaterku tercinta, IAIN Metro yang memberikan tempat dan kesempatan untuk belajar dan mengetahui banyak ilmu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan di Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag. PIA selaku Rektor IAIN Metro,
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Bapak Muhammad Hanafi Zuardi, S.H.I., M.S.I. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
6. Pimpinan dan segenap Karyawan Bank Aman Syariah Sekampung, yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, 05 Desember 2022

Peneliti,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Aryo Dwicky Prasetyo', written in a cursive style.

Aryo Dwicky Prasetyo

NPM. 1804103005

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	3
D. Penelitian Relevan	4

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan	
1. Kualitas Pelayanan	10
2. Tujuan dan Manfaat Kualitas Pelayanan	11
3. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	12

4. Indikator Kualitas Pelayanan	13
5. Pengertian Pick Up Service	14
6. Landasan Syariah	19
7. Karakteristik Pelayanan Jasa	20
B. Loyalitas Pelayanan/Nasabah	
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	22
2. Perspektif Loyalitas Pelanggan	23
3. Strategi Membentuk Loyalitas Nasabah	24
4. Indikator Loyalitas Pelanggan	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Sifat Dan Jenis Penelitian	26
B. Sumber Data	26
C. Teknik Pengumpulan Data	28
D. Teknik Analisis Data	29

BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Aman Syariah Sekampung.....	31
1. Sejarah Bank Aman Syariah Sekampung	31
2. Visi Dan Misi Bank Aman Syariah Sekampung	32
3. Struktur Organisasi Bank Aman Syariah Sekampung	34
4. Produk dan Jasa Bank Aman Syariah Sekampung	35
B. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pick Up Service Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah.....	41
1. Peningkatan kualitas pelayanan pick up service dalam mempertahankan nasabah	41
2. Kendala penerapan pick up service dalam mempertahankan nasabah.....	51
3. Hasil Analisis peningkatan kualitas pelayanan pick up service dalam mempertahankan nasabah.....	52

BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	54
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN-	
LAMPIRAN	59
RIWAYAT HIDUP	79

DAFTAR TABEL

Tabel No 1.1 Jumlah Nasabah Bank Aman Syariah sekampung Lampung Timur Tahun 2019-2021	4
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Stuktur Susunan Organisasi PT BPRS Aman Syariah	34
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Alat Pengumpul Data (APD).....	59
2. Hasil Wawancara	62
3. Dokumentasi Wawancara Direktur.....	69
4. Dokumentasi Wawancara Karyawan	69
5. Dokumentasi Wawancara Nasabah.....	69
6. Surat Keterangan Bimbingan.....	72
7. Surat Izin Pra Survey	73
8. Surat Izin Reaserch	74
9. Surat Balasan Reaserch	75
10. Surat Tugas	76
11. Surat Keterangan Bebas Pustaka	77
12. Surat Keterangan Lulus Plagiasi.....	78

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Seiring dengan ketatnya persaingan dalam dunia perbankan syariah yang diikuti kemajuan teknologi maka kemudian menjadikan bank syariah yang ada terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan demi kenyamanan nasabah, terlebih lagi dampak dari pandemi covid 19 sedikit permasalahan bagi bank syariah untuk mempertahankan kualitas pelayanan di masa pandemik.

Terkait dengan hal ini menyelaraskan dengan UU di tahun 2008 pada nomor 21 perbankan syariah adalah konsep yang mengatur usaha dalam realisasi syariah kelayakan dana pelarangan bagi bank syariah serta penyaluran dana untuk bisa dijadikan bagian bank umum konvensional karena di UU tersebut mempunyai output kontribusi keyakinan pada asosiasi supaya tidak melakukan konsep perbankan syariah itu sendiri.

Undang-undang di tahun 2008 nomor 21 di dalamnya ada aktivitas yang konsepnya tidak boleh bertentangan dengan syariah sehingga di dalamnya tidak boleh adanya horor riba dan lain sebagainya karena kewenangan majelis ulama Indonesia memberikan presentase pada DPS untuk bisa dipolakan atau ditentukan di bank syariah ataupun UUS itu sendiri.¹

Lembaga keuangan syariah merupakan instrumen ekonomi yang mengalami pesat pada saat ini sehingga aktivitas kinerjanya sesuai dengan

¹ Julianik Musfirotin, "Perlindungan Hukum Terhadap Transaksi Uang Elektronik Berdasarkan Fatwa No.116/DSN-MUI/XI/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah Oleh Bank Syariah," *Jurist-Diction* 3, no. 1 (2021). 188.

konsep syari'ah serta lembaga ini memberikan keutamaan pada aktivitas yang menghindari hal-hal riba sesuai dengan konsep syari'ah sehingga konsep seperti ini berbanding terbalik dengan lembaga keuangan konvensional.

Secara global Bank adalah merealisasikan tiga perihal menghimpun penyaluran serta jasa arti kata menghimpun adalah mengumpulkan suatu dana di masyarakat umum dalam ranah seperti ini deposit tabungan dan lain sebagainya kemudian penyaluran dana adalah konsep penyaluran dana dalam ranah giro tabungan dan lain sebagainya di tingkat asosiasi dalam ranah pinjaman sehingga pembiayaan tersebut konsepnya menerapkan dengan konsep syariah secara substantif.²

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi adalah perbedaan realisasi yang diinginkan untuk bisa diterima sehingga konsep seperti ini berkontribusi apa yang direalisasikan untuk bisa menyampaikan harapan pelanggan karena kualitas pelayanan adalah konsep yang penting untuk bisa mempertahankan pelanggan dan juga dapat dijadikan sebagai strategi yang digunakan bagi sebuah perbankan untuk mempertahankan bisnisnya.³

Menjaga loyalitas nasabah dapat menjadi solusi untuk mempertahankan nasabah perbankan. Loyalitas nasabah menurut Reichheld, diartikan sebagai sebuah tingkatan dimana seorang nasabah atau konsumen akan tetap melakukan penggunaan satu produk yang sama terhadap satu perusahaan

² Joey Allen Fure, "Fungsi Bank Sebagai Lembaga Keuangan Di Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan" *Lex Crimen* Vol V, no. 4 (2016).116.

³ Inka Janita Sembiring, Suharyono, and Andriani Kusumawati, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang)," *Universitas Sam Ratulangi Manado* Vol. 15 No. 1 (Oktober 2014).3.

tertentu.⁴ Konsep loyalitas nasabah adalah perusahaan harus paham atas kontribusi dorongan nasabah supaya terjalin hubungan perusahaan yang baik dan substantif.

Nasabah juga berperan sebagai aktivitas penghimpun ataupun memberikan penyaluran jasa setiap perkembangan itu sendiri sehingga suatu bank dapat melakukan kegiatan operasionalnya dengan lancar karena dana yang terhimpun dan tersalurkan dapat terealisasikannya dengan adanya nasabah produk yang berkualitas akan banyak diminati oleh nasabah produk dapat diartikan sebagai barang atau jasa.⁵ Kotler dan Keller mendefinisikan bahwa aktivitas yang ditawarkan pada pasar supaya memenuhi kebutuhan

Bank Perkreditan Rakyat dalam undang-undang Perbankan tahun 1992 nomor 7 yaitu lembaga keuangan yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka tabungan atau bentuk lainnya dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR. Sedangkan pada UU Perbankan tahun 1998 nomor 10 dikemukakan bahwa BPR adalah lembaga keuangan bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah.⁶

Bank Aman Syariah Sekampung adalah salah satu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang bertempat pada wilayah Lampung Timur dan melakukan tugasnya sebagai penghimpun dana dari masyarakat, berikut ini data jumlah

⁴ Budi Santoso, "Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Sinarmas Kantor Cabang Mataram," *JMM UNRAM* 6, no. 1 (2017): 7.

⁵ Yolanda Darma Fernandes and Doni Marlius, "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Baratcabang Utama Padang," *Akademi Keuangan dan Perbankan Padang* (2018).1.

⁶ Eka Budiyantri, "Peran Kredit Modal Kerja Bank Perkreditan Rakyat (Bpr) Dalam Perekonomian Di Provinsi Jawa Barat," *Badan Keahlian DPR RI* Vol. 23 No. 2 (Juni 2018).144.

nasabah pada tahun 2019 sampai 2021 yang diperoleh dalam melakukan wawancara dengan Direktur Bank Aman Syariah Sekampung :

**Tabel No 1.1 Jumlah Nasabah Bank Aman Syari'ah Sekampung
Lampung Timur Tahun 2019 – 2021**

No.	Tahun	Jumlah
1	2019	5.892
2	2020	3.626
3	2021	4.082

Sumber: Bank Aman Syariah Sekampung Lampung Timur (Senin, 09 Januari 2022).

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2019 jumlah nasabah mencapai 5.892 kemudian pada tahun 2020 dikarenakan adanya virus Covid 19 yang mengakibatkan banyak nasabah kesulitan dalam melakukan kegiatan berkaitan dengan perbankan jumlah nasabah menurun sebanyak 3.626, kemudian ditahun 2021 terjadi peningkatan kembali sebanyak 4.082 nasabah.

Menurut Pak Sugiyanto selaku Direktur Bank Aman Syariah salah satu cara yang inovatif dalam peningkatan kualitas pelayanan dimasa pandemi Covid -19 agar tidak mengalami penurunan yakni dengan cara menggunakan sistem *Pick Up Service*⁷. Sistem tersebut merupakan salah satu strategi pada Bank Aman Syariah yang digunakan dalam mendapatkan kenyamanan terhadap para nasabah. Sistem *Pick Up Service* itu sendiri merupakan jasa yang diberikan

⁷ Wawancara dengan Bapak Sugiyanto selaku Direktur Bank Aman Syariah Sekampung Pada Senin, 09 januari 2022, Pukul 15:00 WIB di kantor Bank Aman Syariah Sekampung.

Bank Aman Syariah kepada nasabah berupa layanan pengambilan atau penjemputan uang tunai dan non tunai dari lokasi nasabah untuk disetorkan dan dibukukan pada rekening nasabah Bank Aman Syariah.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemic Bank Aman Syariah melakukan berbagai cara seperti pelayanan jasa *Pick Up Service*. *Pick Up Service* terdiri dari *funding* dan *landing*, untuk *funding* (mengumpulkan atau memberikan pendanaan) hal yang dilakukan seperti, saat mendapati nasabah baru karyawan mengenalkan terlebih dahulu produk yang ingin digunakan oleh nasabah kemudian karyawan menuntun atau membina nasabah sesuai peraturan perusahaan sedangkan nasabah lama hanya pengambilan atau penjemputan dana pada nasabah, dan untuk *landing* (penyaluran atau meminjamkan dana) hal yang dilakukan seperti pelayanan dalam memberikan pemahaman sesuai kebutuhan nasabah. Di Bank Aman Syariah jumlah nasabah *funding* rata-rata mencapai 170 nasabah perminggu, sedangkan *landing* tidak menentu rata-rata mencapai tiga sampai empat nasabah perminggu.

Adapun dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Aman Syariah memiliki nasabah yang sudah melakukan transaksi selama dua tahun yang dimana nasabah tersebut sudah berkali kali menggunakan pelayanan jasa atau produk Bank Aman Syariah sehingga dapat dikatakan nasabah tersebut sudah menjadi nasabah yang loyal, adapun nasabah yang tidak loyal yakni dengan adanya nasabah yang sudah berhenti melakukan transaksi pada Bank Aman Syariah dikarenakan faktor ekonomi yang dialami nasabah pada waktu

pandemi Covid 19 dan juga nasabah tersebut tidak melakukan transaksi di bank atau lembaga keuangan manapun.

Dengan adanya kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah, diharapkan bagi Bank Aman Syariah dapat mempertahankan nasabah-nasabahnya sebab mempertahankan nasabah lama untuk menggunakan satu produk pada bank yang sama tidaklah mudah bahkan lebih sulit dibandingkan mencari nasabah baru.

Terkait dengan hal ini menjelaskan dengan pemaparan di atas pengkajian tertarik untuk mengangkat sebuah kajian secara spesifik yakni: **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Pick Up Service Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Aman Syariah Sekampung Lampung Timur)”**.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas peneliti dapat merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan *pick up service* dalam mempertahankan loyalitas nasabah pada Bank Aman Syariah Sekampung?
2. Apa yang menjadi kendala dalam penerapan *pick up service* untuk mempertahankan nasabah di Bank Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur?

C. Tujuan dan Manfaat penelitian

1. Tujuan penelitian

Terkait dengan nilai konsep output kajian sesuai dengan permasalahan maka pengkajian rumuskan harus sesuai dengan output yakni :

- a. Untuk mengetahui hasil dari peningkatan kualitas pelayanan *pick up service* dalam mempertahankan loyalitas nasabah pada Bank Aman Syariah Sekampung.
- b. Untuk mengetahui apa yang menjadi kendala dalam penerapan *pick up service* untuk mempertahankan nasabah di Bank Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur.

2. Manfaat penelitian

a. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas suatu wawasan yang bisa dipakai untuk menambah referensi bagi para peneliti lain guna mengetahui langsung pelayanan di Bank Aman Syariah Sekampung Lampung Timur.

b. Secara Praktis

Diharapkan kajian ini dapat dijadikan sebagai informasi tambahan kepada pihak Bank Aman Syariah Sekampng Lampung Timur mengenai peningkatan kualitas perlayanan.

D. Penelitian Relevan

1. Skripsi yang berjudul “Strategi Marketing dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pada BMT Arsyada Kecamatan Batanghari” yang diteliti oleh Nur

Mudmainah, Program Studi S1 Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro, pada tahun 2019. Hasil dari penelitian ini untuk mengetahui strategi marketing dalam membangun loyalitas nasabah pada BMT Arsyada Kecamatan Batanghari. Metode yang dipakai dalam penelitian ini berkaitan dengan teori strategi pemasaran dan teori loyalitas nasabah. Persamaan pada penelitian ini yaitu membahas tentang mempertahankan loyalitas nasabah, perbedaan yaitu pada objek penelitian.⁸

2. Skripsi yang berjudul “Peningkatan Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Lampung Kcp Natar Melalui Strategi Pemasaran” yang diteliti oleh Syifa Azka Umayu, Program studi Diploma Tiga D3 Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro, pada tahun 2018. Hasil dari penelitian ini pada PT. Bank Lampung KCP Natar menunjukkan bahwa peningkatan loyalitas nasabah pada PT. Bank Lampung Natar melalui strategi pemasaran dilakukan dengan mengikat pelanggan (customer banding), pelayanan prima dan menjaga hubungan baik dengan nasabah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Persamaan pada penelitian ini yaitu membahas tentang peningkatan loyalitas nasabah, perbedaan yaitu pada objek penelitian.⁹

3. Penelitian yang dilakukan oleh Darma Pranata berjudul “Peningkatan Loyalitas Anggota Melalui Strategi Funding Pada Bmt “Untuk Gerakan

⁸ Nur Mudmainah, “Strategi Marketing Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pada BMT Arsyada Kecamatan Batanghari,” *IAIN Metro* (2019).

⁹ Syifa Azka Umayu, “Peningkatan Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Lampung Kcp Natar Melalui Strategi Pemasaran” (*IAIN Metro*, 2018).

Perubahan” Wonogiri Pekalongan Lampung Timur”, Program Studi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro, pada tahun 2021. Hasil penelitian ini menunjukkan peningkatan loyalitas anggota di BMT Untuk Gerakan Perubahan Wonogiri melalui strategi funding. Metode yang dilakukan yaitu mixed methods artinya menggabungkan atau menghubungkan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. Persamaan penelitian ini yaitu membahas persoalan tentang peningkatan nasabah sedangkan perbedaan yaitu terdapat pada objek pembahasan.¹⁰

4. Skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di Pt. Bprs Bumi Artha Sampang Cilacap” yang diteliti oleh Nisfi Fatimah, Program Diploma 3 Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, pada tahun 2016. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dan loyalitas nasabah dimana pelayanan yang baik menjadi salah satu cara untuk membentuk loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Persamaan penelitian ini terletak pada peningkatan layanan dan mempertahankan loyalitas nasabah sedangkan perbedaan yaitu terkait objek penelitian.

11

¹⁰ Darma Pranata, “Peningkatan Loyalitas Anggota Melalui Strategi Funding Pada Bmt ‘Untuk Gerakan Perubahan’ Wonogiri Pekalongan Lampung Timur” (*IAIN Metro*, 2021).

¹¹ Nisfi Fatimah, “Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di Pt. Bprs Bumi Artha Sampang Cilacap” (*IAIN Purwokerto*, 2016).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang menemui atau melebihi harapan. Menurut Tjiptono definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.¹

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atau pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka berharap terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (preceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Dari definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi

¹ Shandy Widjoyo Putro, Prof. Dr.Hatane Samuel ,M.S, Ritzky Karina M.R, Brahmana, S.E., M.A., “Peningkatan Kualitas Pelayana Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya,” *Jurnal Manajemen Penasaran* Vol.2, No. 1 (2014.).3

harapan konsumen. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

2. Tujuan dan Manfaat Kualitas Pelayanan

Tujuan output kualitas pelayanan adalah memberikan kepuasan untuk bisa membangun kesetiaan di mana kualitas ini perlunya perbandingan dan harapan untuk bisa dilakukan oleh perusahaan sehingga mereka bisa mendapatkan konsep secara nyata karena elemen yang bisa diterima adalah konsepnya dibuktikan untuk bisa peduli atas kebutuhan konsumen serta keakuratan dalam kurun waktu pengiriman arti kata sigap dan prima terhadap produk layanan yang berkualitas sehingga dalam penerapan seperti ini ada kualitas pelayanan indikator yang handal jaminan serta bisa kepedulian yang sigap.²

Adapun manfaat dari kualitas pelayanan antara lain :

- a. Mengidentifikasi dengan benar kebutuhan dan persyaratan pelanggan.
- b. Menyampaikan harapan pelanggan kepada perancang produk.
- c. Memastikan pesanan pelanggan dipenuhi dengan benar dan tepat waktu.
- d. Tetap berhubungan dengan pelanggan setelah penjualan untuk memastikan bahwa mereka puas.³

²Hendrian Yonata , et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Satria Antarana Prima,” *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis* Vol.XI, No.2 (November 2020).8

³ Indra Kanedi, , Feri Hari Utami, and , Leni Natalia Zulita, “Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu,” *Jurnal Pseudocode* Volume IV Nomor 1.39

3. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Terkait dengan hal ini menurut pemaparan Nangoi kualitas pelayanan yaitu memiliki konsep dan faktor yang penting dalam setiap bisnis. Beberapa faktor pelayanan yang memberikan efek pada kualitas pelayanan yakni⁴ :

- a. Esensi integritas karyawan untuk bisa membangun kepemimpinan dan mendorong tinggi kontribusi yang maksimal. Atasan atau pimpinan harus mempunyai visi pelayanan yang tinggi untuk bisa mempunyai integritas yang kuat.
- b. Semangat tim bekerja sama untuk bisa menghadirkan orientasi kepada nasabah sehingga semangat, konsep seperti ini harus berkorelasi pada informasi pengambilan keputusan yang komitmen karena konsep seperti ini menghadirkan yang terbaik.
- c. Manfaatkan konsep digitalisasi adalah mengkonversi kualitas pelayanan seperti hanya digitalisasi perangkat lunak sistem dengan inovatif efisien untuk bisa bekerja dengan konsep pelayanan kepada nasabah.
- d. Terkait dengan hal ini kepuasan suatu karyawan adalah konsep yang penting untuk bisa merasakan kepuasan kerja karena konsep kepuasan kerja adalah potensi karyawan untuk bisa terealisasi dan bisa dikembangkan lagi karena konsep seperti ini untuk bisa memberikan kontribusi kepada pelayanan nasabah.

⁴ Mahmudin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak," *Journal of Islamic Economics and Business Studies* Vol. 5 No. 1 (2022).26

4. Indikator Kualitas pelayanan

Menurut pemaparan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry ada lima indikator yang perlu diperhatikan dalam memenuhi kualitas pelayanan untuk memuaskan nasabah, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible* atau Bukti Langsung

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang mengikuti fasilitas fisik (gedung, gudang, dll) perlengkapan dan peralatan yang dapat dipergunakan (teknologi) penampilan pegawainya.

2. *Reliability* atau Keandalan

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang disimpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* atau Daya Tanggapan

Yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsive*) dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assuarance* atau Jaminan

Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5. *Emphaty* atau Empati

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.⁵

5. *Pick Up Service*

A. Pengertian Pick Up Service

Pick up service secara bahasa *pick up* berarti menjemput sedangkan *service* berarti jasa. Terkait dengan hal ini makna *Pick up service* adalah jasa menjemput dapat diartikan jemput bola yaitu konsep yang dimana karyawan mendatangi nasabah untuk bisa leluasa menjelaskan produk-produk perbankan dan sistem operasionalnya.⁶

Selain Jemput Bola *Pick Up Service* juga memiliki nama lain yaitu *Personal Selling* (Penjualan Pribadi) adalah presentasi atau penyajian lisan dalam suatu percakapan dengan satu atau lebih calon pembeli dengan tujuan

⁵ Rina Dwi Prastiwi, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah," *Universitas PGRI Yogyakarta*, 2017.5

⁶ Budi Santoso, Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Sinarmas Kantor Cabang Mataram, *JMM UNRAM*, Vol. 6, No. 1, 2017, 7.

agar melakukan suatu pembelian. Dalam penjualan pribadi terjadi kontak antar pribadi secara eksklusif, seseorang melakukan presentasi penjualan kepada orang atau sekelompok pembeli potensial lainnya. Audiens penjualan pribadi dapat berupa pelanggan, pelanggan organisasional, atau perantara pemasaran.⁷

Penjualan pribadi juga merupakan promosi yang dilakukan melalui pribadi-pribadi karyawan bank dalam melayani serta ikut memengaruhi nasabah. Dalam dunia perbankan penjualan pribadi secara umum dilakukan oleh seluruh pegawai bank, mulai dari cleaning service, satpam sampai pejabat bank. *Personal selling* juga dilakukan melalui merekrut tenaga-tenaga salesman dan sales girl untuk melakukan penjualan door to door.⁸

Penjualan secara *personal selling* akan memberikan beberapa keuntungan bank, yaitu antara lain:

1. Bank dapat langsung bertatap muka dengan nasabah atau calon nasabah, sehingga dapat langsung menjelaskan tentang produk bank kepada nasabah secara rinci.
2. Dapat memperoleh informasi langsung dari nasabah tentang kelemahan produk kita langsung dari nasabah, terutama dari keluhan yang nasabah sampaikan termasuk informasi dari nasabah tentang bank lain.
3. Petugas bank dapat langsung memengaruhi nasabah dengan berbagai argument yang kita miliki.

⁷ Henry Simamora, *Manajemen Pemasaran Internasional Jilid II* (Jakarta: Salemba Empat, 2000). 758

⁸ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2005.). 181

4. Memungkinkan hubungan terjalin akrab antara bank dengan nasabah.
5. Petugas bank yang memberikan pelayanan merupakan citra bank yang diberikan kepada nasabah apabila pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan.
6. Membuat situasi seolah-olah mengharuskan nasabah mendengarkan, memperhatikan, dan menanggapi bank. Secara khusus *personal selling* dilakukan oleh petugas customer service atau service assistensi.

Dalam *personal selling* terjadi interaksi langsung, saling bertemu muka antara pembeli dengan penjual. Komunikasi yang dilakukan kedua belah pihak bersifat individual dan dua arah sehingga penjual dapat langsung memperoleh tanggapan sebagai umpan balik tentang keinginan dan kesukaan pembeli. Penyampaian berita atau percakapan yang mereka lakukan sangat fleksibel karena dapat menyesuaikan dengan situasi yang ada. Kegiatan *personal selling* ini tidak hanya terjadi di tempat pembeli saja, tetapi juga dapat dilakukan di tempat penjual atau toko.⁹

Penjualan pribadi menawarkan sejumlah keunggulan. *Pertama*, sebagai satu-satunya teknik promosional yang memungkinkan umpan balik langsung yang segera, penjualan pribadi merupakan satu-satunya cara mengadaptasikan presentasi kepada masing-masing pelanggan. Hal ini khususnya penting tatkala perusahaan menjual produk yang membutuhkan pembiasaan (*customization*) atau mengundang setumpuk pertanyaan dari para pelanggan. *Kedua*, cara ini paling efektif pada saat para pelanggan ingin

⁹ Basu Swastha, Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern* (Yogyakarta: Liberty, 1985.). 352

melihat langsung kerja produk tersebut, para wiraniaga dapat mendemonstrasikan bagaimana menggunakan produk dan menunjukkan manfaat-manfaatnya. *Ketiga*, penjualan pribadi merupakan satu-satunya cara mudah mewawancarai pelanggan yang membeli produk kompleks guna memastikan bahwa perusahaan menawarkan produk atau kumpulan produk yang tepat. *Keempat*, penjualan pribadi dapat menjadi lebih efektif untuk membujuk orang supaya melakukan pembelian. *Kelima*, para wiraniaga dapat berinteraksi dengan para pembeli untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dan mengatasi keberatan, mereka dapat menarget para pembeli, dan mereka dapat memiliki kapasitas untuk mengakumulasikan pengetahuan pasar dan memberikan umpan balik.

Kelemahan terbesar penjualan pribadi adalah biayanya. Konsistensi dapat pula menjadi permasalahan dengan penjualan pribadi karena perusahaan tidak dapat memastikan bahwa setiap wiraniaga mengirimkan pesan yang sama kepada pelanggan.

B. Proses *Pick Up Service*

Berikut ini akan dibahas secara lebih mendalam tentang proses *pick up service*. Adapun teknik yang terdapat pada proses *pick up service* menurut Kotler dan Amstrong.¹⁰

1) Pendekatan

¹⁰ Kotler dan Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1 Edisi 12* (Jakarta: Erlangga, 2008). 202

Yaitu proses dimana wiraniaga bertemu dan menyapa pembeli untuk memulai suatu awal yang baik. Jadi penting bagi seorang tenaga penjual untuk memberikan kesan pertama yang baik kepada calon konsumen.

2) Presentasi

Yaitu proses dimana wiraniaga menceritakan riwayat produk kepada pembeli, menunjukkan bagaimana produk akan menghasilkan atau menghemat uang bagi pembeli. Wiraniaga menguraikan fitur-fitur produk bagi pelanggan. Menggunakan pendekatan kepuasan kebutuhan, wiraniaga mulai dengan pencarian kebutuhan pelanggan banyak berbicara. Untuk itu wiraniaga harus mempunyai kemampuan mendengarkan dan memecahkan masalah dengan baik.

3) Mengatasi Keberatan

Yaitu proses dimana wiraniaga menyelidiki, mengklarifikasi dan mengatasi keberatan pelanggan untuk membeli. Selama presentasi, pelanggan hampir selalu mempunyai keberatan. Demikian juga sewaktu mereka diminta untuk menuliskan pesanan. Masalahnya bisa logis, bisa juga psikologis, dan keberatan saling tidak diungkapkan keluar. Dalam mengatasi keberatan, wiraniaga harus menggunakan pendekatan positif, menggali keberatan yang tersembunyi, meminta pembeli untuk menjelaskan keberatan, menggunakan keberatan sebagai peluang untuk memberikan informasi lebih banyak, dan mengubah keberatan menjadi alasan membeli. Setiap wiraniaga membutuhkan pelatihan dalam hal-hal ketrampilan mengatasi keberatan.

4) Menutup Penjualan

Yaitu dimana wiraniaga menanyakan apa yang hendak dipesan oleh pelanggan. Setelah mengatasi keberatan prospek, sekarang wiraniaga dapat mencoba menutup penjualan. Wiraniaga harus mengetahui tanda-tanda penutupan dari pembeli termasuk gerakan fisik, komentar dan pertanyaan. Sebagai contoh, pelanggan mungkin duduk condong ke depan dan mengangguk menyetujui atau menanyakan harga dan syarat pembayaran kredit.

Pada kondisi persaingan usaha yang semakin ketat, metode pemasaran dengan jemput bola sudah menjadi kebutuhan yang tidak bisa dihindari. Tujuannya tak lain adalah untuk memberikan kemudahan pelayanan dan kenyamanan pelanggan terhadap produk/jasa yang ditawarkan. Penggunaan sistem jemput bola bukan hanya untuk memasarkan produk yang dimiliki oleh suatu lembaga keuangan, namun juga menjual lembaga keuangan itu sendiri kepada masyarakat. Sehingga, anggota tidak hanya mempercayai dana yang mereka titipkan kepada petugas marketing namun juga mempercayakan kepada semua elemen operasional yang ada di dalamnya.

6. Landasan Syariah

Q.S. Al anfal Ayat 27

تَعْلَمُونَ وَأَنْتُمْ أَمْنَتِكُمْ وَتَحُونُوا وَالرَّسُولَ اللَّهُ تَحُونُوا لَا أَمْنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا

Artinya :

“Wahai orang-orang yang beriman jangan lah kamu mengkhianati Allah *dan* Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui” (QS.Al anfal:27) .¹¹

Hadist Riwayat Umar Radhiyallahu’anhuma berkata, Rasullulah bersabdah. ”Barangsiapa yang bertaqwa kepada Allah dan menyambung silaturahmi, maka ajalnya akan diundur, hartanya akan diperbanyak, dan akan dicintai oleh keluarganya.”

Terkait dengan Ayat dan Hadist di atas menjelaskan bahwa sebagai orang yang beriman kita tidak boleh mengkhianati amanat yang telah diberikan kepada kita dan tidak boleh lalai atas amanat tersebut dan sebagai orang beriman kita wajib menjalin silaturahmi agar mempererat tali persaudaraan dan mengurangi perselisihan. Maka keterkaitan di atas terkait dengan pelayanan *Pick up service* adalah seseorang yang menjadikan suatu pelayanan dan harus amanah saat di lapangan yang dilayani mendatangkan untuk bisa menjadikan operasional perusahaan dan tidak menyalahgunakan amanat perusahaan sesuai dengan wewenang petugas pelayanan jasa *Pick up service* dan jadikan peran pula untuk mempererat kerjasama tali persaudaraan antara satu dengan yang lainnya.¹²

7. Karakteristik Pelayanan Jasa

a. *Intangibility* (tidak berwujud)

¹¹ Al-Qur’an digital, diakses pada Sabtu, 13 Maret 2022, *Q.S al anfal: 27*.<https://tafsirweb.com/1262-surat-al-anfal-ayat-27.html>

¹² Sochi Kholilul Lutfi, “Strategi Pemasaran Pick Up Service Pada Tabungan Pendidikan Di Bprs Bina Finasia Semarang,” *Universitas Islam Negri Walisongo Semarang* (2019).33-34

Konsep dasar tersebut yakni untuk bisa memberikan konsep yang tidak berwujud arti kata bisa dilihat diraba dan didengarkan sebelum ia membelinya karena nilai tersebut merupakan kenikmatan kepuasan untuk bisa mendapatkan suatu hal informasi lokasi dan kurun waktu tertentu.

b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Tidak bisa dipisahkan karena jasa ini jika dipisahkan dengan sumbernya perusahaan jasa akan menghasilkan interaksi penyedia jasa dengan konsumen dan ketika jasa produksi dikonsumsi bersamaan maka konsumen tersebut akan berhadapan langsung dan sumber penyedia jasa.

c. *Variability/Heterogeneity* (berubah-ubah)

Biasanya dipakai dalam ranah seperti ini bisa berubah-ubah maka penyajian harus melakukan konsep pengambilan keputusan untuk bisa diterima orang lain karena penyedia akan berlomba-lomba untuk menawarkan variasi kualitas untuk bisa menghadirkan kepuasan kepada para konsumen.

d. *Perishability* (tidak tahan lama)

Hal ini jasa tidak bisa diambil atau dijual karena konsep seperti ini masa yang akan datang sehingga barang tersebut bisa disimpan dan digunakan berulang kali, jika jasa tidak langsung digunakan maka berlalu begitu saja karena suatu jasa yang dikontribusikan harus sesuai dengan permintaan pasar yang berubah-ubah.

2. Loyalitas Pelanggan/Nasabah

1. Pengertian Loyalitas Pelanggan

Terkait dengan hal ini menurut pemaparan Tjiptono loyalitas pelanggan adalah suatu komitmen pada perihal merek yang sifatnya sangat peduli dalam kurun jangka waktu yang sifatnya lumayan panjang.¹³ Konsep loyalitas dalam ranah seperti ini adalah komitmen yang bisa bertahan untuk bisa melakukan pembelian pada produk secara konsisten yang sudah diberikan sehingga efek tersebut sesuai dengan usaha potensi dalam perubahan situasi kurun waktu tertentu.

Loyalitas berasal dari kata loyal yang artinya kesetiaan dalam aktivitas tertentu dalam produk tertentu bagi perusahaan loyalitas adalah suatu aktivitas yang diinginkan pengusaha dalam penjualannya lebih meningkat lagi. Konsep loyalitas tidak bisa dilihat dalam aktivitas transaksinya berulang maka konsep seperti ini perlu dicirikan ketika mendapatkan suatu pelanggan yang loyal yakni :

- a. Konsep pembelian yang berulang dan terus-menerus.
- b. Pembelian di tempat yang tidak berbeda arti kata di tempat yang sama.
- c. Memberikan referensi pada orang lain.

¹³ Dewa Tegar Pramudita, Nico Felix Gunawan, Martanti Cahya Ningsih, Rana Adilah, "Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Manajemen Pemasaran)," *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* Volume 3, Issue 1 (n.d.).427

- d. Konsep pelanggan yang tidak bisa dipengaruhi walaupun sudah berpindah tempat pindah.¹⁴

2. Perspektif Loyalitas Pelanggan

Terkait dengan hal ini kewajiban perusahaan tidaklah konsekuensi yang ringan karena di dalamnya banyak pesaing-pesaing dengan konsumen konsumen yang tertarik sehingga konsumen tersebut harus bisa dibuat laba perusahaan dan membuat pelanggannya setia. Karena sebab penentuan pilihan tersebut juga menentukan pilihan supaya menggunakan beberapa produk jasa dalam kurun waktu sikap tersebut untuk bisa membuat komitmen pembelian ulang pada perusahaan tersebut.

Loyalitas dalam hal ini nasabah memberikan aktivitas di bawah ini yakni:

- a. Perilaku nasabah yang berkontribusi rekomendasi untuk mengajak orang lain menggunakan produk tersebut.
- b. Nasabah akan melakukan aktivitas segala bentuknya yang ditawarkan oleh perbankan.
- c. Nasabah akan menjadikan perbankan tersebut adalah pilihan utama untuk menggunakan jasa keuangan secara substantif.
- d. *Word of mouth* arti kata pembicaraan hal-hal produk tersebut kepada orang lain.

¹⁴ Sirhan Fikri ,Wahyu Wiyani dan Angung Swandaru, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa” , *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol 3 No. 1 (januari 2016), 123.

Terkait dengan hal ini untuk bisa mengkonversi loyalitas pelanggan sesuai dengan strategis perusahaan yang baik maka pelanggan tersebut adalah bagian dari perusahaan untuk menghadapi persaingan karena layar tersebut dibutuhkan elemen yang kompetitif secara khusus dihadapkan pada kondisi yang kompetitif semakin baik maka perusahaan tersebut menyadari masa depan mereka pada loyalitas pelanggan yang esensinya hal ini adalah konsep yang sangat penting.

Kontribusi fundamental adalah konsep peran penting untuk menjadikan korelasi kekuasaan yang diterima sehingga output yang diinginkan adalah konsep yang penting untuk dijadikan rujukan kepuasan pelanggan yang positif maka perusahaan harus bisa memberikan identifikasi loyalitas jaminan laba keuntungan jangka pendek maupun jangka panjang untuk perusahaan itu sendiri.

3. Strategi Membentuk Loyalitas Nasabah

Terkait dengan hal ini tujuan kualitas untuk bisa berkontribusi servis yang ramah adegannya produk tersebut untuk bisa membantu merealisasi urusan penyimpanan uang sehingga perusahaan bisa lebih kreatif untuk menghadirkan produk-produk yang inovatif.

Kualitas pelayanan dalam ranah seperti ini adalah faktor yang utama sehingga nasabah akan loyal kepada lembaga tersebut dan memberikan yang terbaik karena bank harus bisa memberikan pelayanan serta paham karakter nasabah karena setiap nasabah harus melakukan pelayanan yang berbeda-beda.

4. Indikator Loyalitas Pelayanan

Loyalitas pelayanan adalah suatu komitmen pada perihal merek yang sifatnya sangat peduli dalam kurun jangka waktu yang sifatnya lumayan panjang. Adapun indikator loyalitas pelanggan menurut Kotler & Keller adalah :

- a. *Repeat*, (Kesetiaan terhadap pembelian produk).

Yaitu proses pembelian berulang pada suatu produk atau layanan jasa yang dilakukan oleh pelanggan yang sebelumnya pernah membeli.

- b. *Retention*, (Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan).

Yaitu dimana pelanggan mengenal dengan baik produk atau layanan jasa yang diinginkan juga pelanggan tidak terpengaruh terhadap promosi dari perusahaan lain serta produk atau layanan jasa memberikan manfaat sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.

- c. *Referrals*, (Mereferensikan secara total resistensi perusahaan).

Yaitu strategi yang membuat pelanggan ikut merekomendasikan suatu produk atau layanan jasa kepada calon pelanggan lain.¹⁵

¹⁵ Ika Devi Widyaningrum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan," *Jurnal STEI Ekonomi*, Vol XX, No XX (2020).4

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Sifat dan Jenis Penelitian

1. Sifat dan Lokasi Penelitian

Terkait dengan hal ini sifat penelitian adalah bentuk kualitatif deskriptif memaparkan konsep yang ada di lapangan menurut pemaparan Abdul Rahmat Fathoni. Kajian kualitatif deskriptif adalah mengadakan dan mengukur pemeriksaan dalam kurun waktu gejala tertentu. Kualitatif adalah menentukan settingan yang ada di kehidupan nyata untuk bisa mencari tahu secara spesifik terhadap fenomena-fenomena yang terjadi.¹

Penelitian ini dilakukan di Bank Aman Syariah, jalan raya Sekampung, Sumber Gede, Kabupaten Lampung Timur. Kajian ini dilakukan pada akhir tahun 2021 sampai dengan selesai kajian tersebut menggali suatu informasi supaya paham dan tahu strategi pemahaman saya dalam menerapkan sistem *Pick Up Service*.

Penelitian deskriptif kualitatif konsep seperti ini kualitas yang memberikan arahan pada fakta yang jelas terhadap pola Bank Aman Syariah Sekampung untuk bisa menerapkan sistem *Pick Up Service*.

B. Sumber Data

Sumber data yang dikontribusikan adalah konsep bahan-bahan yang diperlukan untuk bisa mencatat yang ada di lapangan sesuai dengan konsep

¹ Suraya Murcitaningrum, Pengantar Metodologi Penelitian Ekonomi Islam, (Yogyakarta: Prudent Media, 2013),23.

informasi maka konsep seperti ini perlunya data primer dan sekunder secara spesifik maka dijelaskan di bawah ini.

1. Sumber data primer

Sumber Data Primer merupakan sumber data yang langsung didapatkan peneliti dari lokasi penelitian.² Sumber Data Primer dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Pick Up Service Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur, baik melalui wawancara maupun dokumentasi.

Adapun yang menjadi sumber bahan primer adalah konsep keterkaitan pada permasalahan yang dikaji langsung mewawancarai kepada :

1. Direktur Bank Aman Syari'ah Bapak Sugianto
2. Karyawan marketing Ibu Annisa Nurhidayah dan Bapak Rehan
3. Sepuluh nasabah Bank Aman Syariah Bapak Dafit Firmansyah, Ibu Suharni, Ibu Tri Lestati, Bapak Ahmad, Bapak Bayu Efendi, Bapak Tedi, Bapak Wahyu Purnama, Bapak Hendra , Bapak Budi , Bapak Jainal dengan menggunakan teknik sampel snowball dimana metode pengambilan berdasarkan wawancara dari satu orang dan berlanjut sampai seluruh kebutuhan penelitian terpenuhi.

²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), 137.

2. Sumber data sekunder

Sumber bahan sekunder adalah sumber bahan yang didapatkan dari sumber sekunder arti kata berkontribusi penelitian pelajar dengan motif jurnal-jurnal dan berkorelasi pada kajian, jurnal ini di dalamnya ada Islami financial manajemen, manajemen perbankan, dan konsep lainnya secara spesifik.

C. Teknik pengumpulan data

1. Wawancara (Interview)

Konsep metode dalam mengambil suatu bahan data yang jawaban langsung pertanyaan berasal dari pengkaji dan dijawab oleh seseorang yang diwawancarai maka wawancaranya adalah proses berkomunikasi interaksi yang mendapatkan informasi sesuai dengan peran dan konsep masing-masing.

Wawancara semi terstruktur adalah realisasi lebih bebas daripada wawancara terstruktur karena di dalamnya tak berstruktur yang wawancara dimana pengkaji memakai pedoman tersebut secara sistematis untuk bisa mengumpulkan bahan datanya yang dipakai dari garis besar permasalahan yang akan ditanyakan sesuai dengan konsep.

Adapun cara yang dipakai dalam penelitian ini adalah wawancara semi struktur yang di mana mengajukan pertanyaan yang sudah disiapkan sehingga narasumber mengkonsumsi kebebasan atas jawabannya dipakai untuk mendapatkan proses realisasi kajian yang dilakukan informasi terkait

peningkatan kualitas pelayanan *pick up service* dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah barang-barang yang konsep tertulis sehingga pengkaji mencari secara spesifik bahan data yang dikonsepsikan berhubungan pada dokumen yang resmi ataupun tidak resmi.

Cara yang dipakai untuk mengumpulkan bahan data Bank Aman Syariah Sekampung adalah upaya lain dalam metode dokumentasi pengurusan bahan pustaka kajian secara langsung yang didalamnya ada profil Bank Aman Syariah Sekampung kabupaten Lampung timur.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Bila berdasarkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori.³

³*Ibid.*, 482.

Analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.⁴

Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

1) Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

2) Penyajian Data

Suatu penyajian dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3) Penarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.

⁴Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), 16

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Aman Syariah

1. Sejarah Singkat Bank Aman Syariah Sekampung

PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur didirikan berdasarkan Rapat Calon Pemegang Saham pada tanggal 17 Maret 2012 oleh 17 orang calon pemegang saham PT BPRS Aman Syariah Lampung Timur. Mendapatkan badan hukum PT berdasarkan Akta Pendirian PT BPRS Aman Syariah Lampung Timur No. 15 tanggal 11 Februari 2014 oleh Notaris Abadi Riyantini, SH dan pengesahan Badan Hukum PT dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor: AHU-10. 01982.PENDIRIANPT.2014 tanggal 13 Februari 2014 serta Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor: S-2/PB.1/2014 tentang Pemberian Izin Prinsip Pendirian PT. BPRS Aman Syariah pada tanggal 28 Januari 2014 dan Mulai beroperasi pada tanggal 30 Desember 2014 berdasarkan Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor: S-237/PB.131/2014 tentang Pemberian Izin Usaha pada tanggal 30 Desember 2014.

Dalam operasionalnya PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur dikelola oleh Direksi dan jajaran karyawan dan diawasi oleh Dewan Komisaris serta Dewan Pengawas Syariah (DPS). PT. BPRS Aman Syariah merupakan badan usaha yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) dan BPRS merupakan singkatan dari Bank Pembiayaan Rakyat Syariah sedangkan Aman Syariah merupakan nama dari badan usaha tersebut. PT. BPRS Aman

Syariah merupakan badan usaha dalam bidang perbankan syariah yaitu mengenai pembiayaan dan simpanan pola syariah. Pengungkapan kebijakan yang mencakup honor and salary/gaji bagi komisaris, direksi dan dewan pengawas syariah termasuk bonus dan fasilitas lainnya. Kebijakan yang mencakup Honorarium bagi Dewan Komisaris, DPS, Gaji dan Tunjangan Direksi PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur diatur oleh SK Dewan Komisaris yang diberi kewenangan oleh RUPS sesuai UU No. 40 Tahun 2007.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa PT. BPRS Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur merupakan badan usaha dalam bidang perbankan syariah yang mengelola pembiayaan dan simpanan pola syariah dan mulai beroperasi sejak tanggal 30 Desember 2014.¹

2. Visi dan Misi Bank Aman Syariah Sekampung

1. Visi

Visi yang diterapkan pada Bank Aman Syariah Sekampung yaitu menjadi BPR Syariah terbesar di Lampung yang tumbuh dan berkembang secara sehat dan kuat.

2. Misi

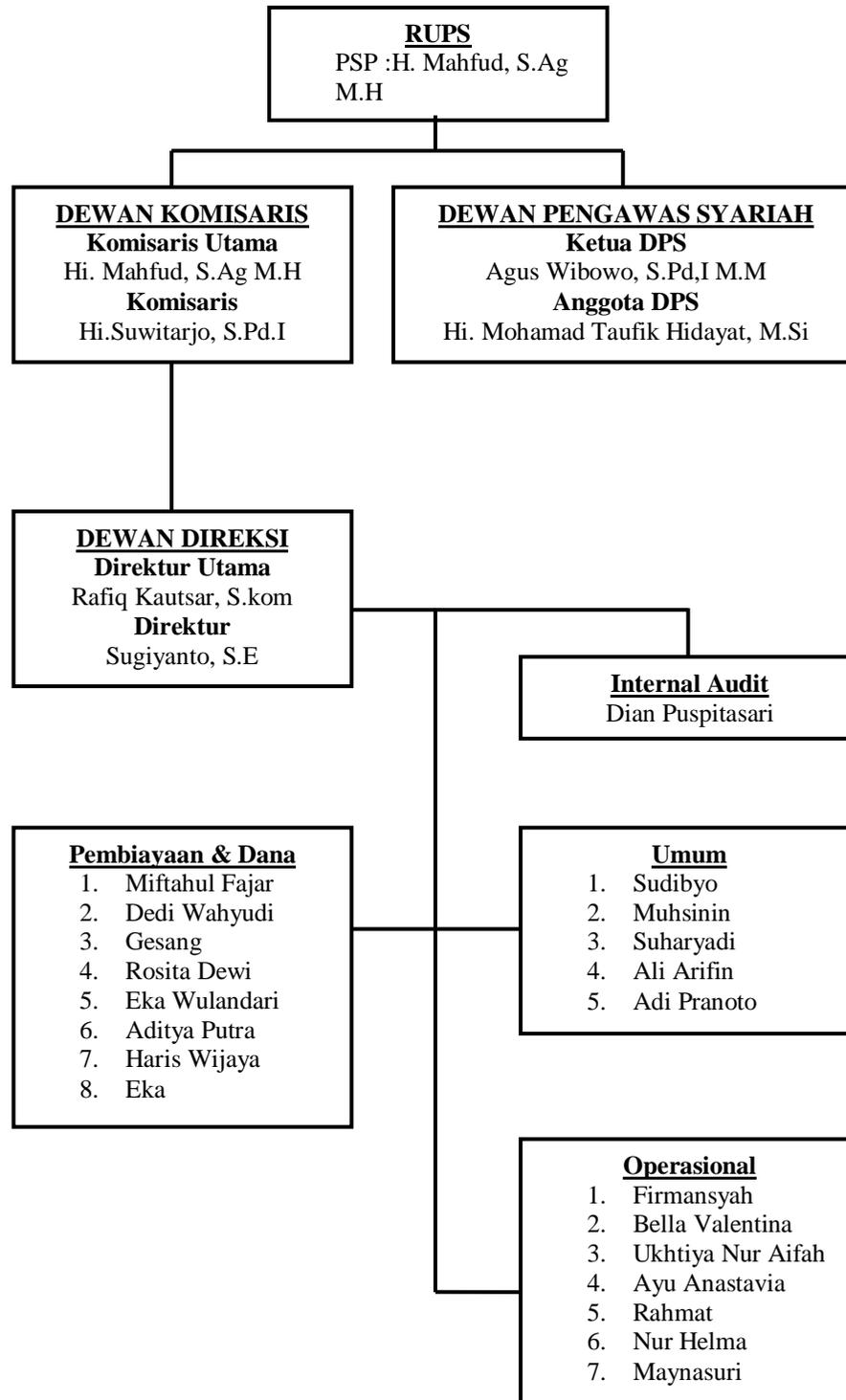
- 1) Meningkatkan perluasan jaringan dengan pembukaan kantor cabang di wilayah Lampung yang strategis.

¹ Wawancara dengan Bapak Sugiyanto selaku Direktur Bank Aman Syariah Sekampung Pada Senin, 28 November 2022, Pukul 14:00 WIB di kantor Bank Aman Syariah Sekampung.

- 2) Meningkatkan pelayanan secara profesional, Syariah dan Amanah yang memiliki nilai tambah.
- 3) Meningkatkan sumber daya manusia yang mampu bersaing sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang berbasis syariah.
- 4) Meningkatkan pengelolaan dengan menerapkan Good Corporate Governance (GCG) di seluruh kantor yang ada.
- 5) Meningkatkan fungsi dan peran bank kepada masyarakat secara luas.
- 6) Meningkatkan penerapan bisnis dan operasional dengan menerapkan prinsip prudent.
- 7) Peningkatan permodalan yang seimbang sejalanannya pertumbuhan asset dan pendapatannya.²

² Wawancara dengan Bapak Sugiyanto selaku Direktur Bank Aman Syariah Sekampung Pada Senin, 28 November 2022, Pukul 14:00 WIB di kantor Bank Aman Syariah Sekampung.

3. Struktur Susunan Organisasi PT BPRS Aman Syariah



Gambar 1.1 Struktur Susunan Organisasi PT BPRS Aman Syariah

Bagan struktur organisasi PT BPRS Aman Syariah diatas dapat diketahui bahwa struktur susunan organisasi tertinggi PT BPRS Aman Syariah adalah Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yang membawahi Dewan Komisaris H. Mahfud, S.Ag,MH dan H. Suwitarjo, S.Pd.I. Dewan Direksi Rafiq Kautsar, S.kom dan Sugiyanto dan Dewan Pengawas Syariah (DPS) H. Agus Wibowo, S.Pd.I, M.M dan H. Mohamad Taufik Hidayat, M.Si. Dalam pengelolaannya Dewan Direksi membawahi Bagian Oprasional, Bagian Umum dan SDM serta Bagian Marketing Penyaluran dan Pendanaan, selain itu membawahi Internal Audit.

4. Produk dan Jasa Bank Aman Syariah Sekampung

Aspek ini merupakan jenis dari produk yang akan diperkenalkan kepada masyarakat pengguna jasa PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur.

1. Produk Penghimpunan Dana (*funding*)

Produk ini menyangkut berbagai pelayanan untuk menarik dana masyarakat yang meliputi :

a. Tabungan Khusus Wadiah (TAKWA)

Tabungan ini pada hakekatnya merupakan dana masyarakat, tabungan dengan sistem wadiah ini dapat menampung berbagai aspek kepentingan Baitul Maal dan yang bersifat amanah lainnya, seperti: *Zakat, Infaq, Shadaqah, SPP, Uang Infaq Bangunan, Amanah* lainnya.

b. Tabungan Mudharabah (TAMBAH)

Tabungan Mudharabah merupakan produk yang ditawarkan kepada masyarakat dengan sistem bagi hasil sesuai dengan nisbah

yang telah disepakati oleh bank dan nasabah. Tabungan mudharabah pada PT. BPRS Aman Syariah dibagi menjadi beberapa variasi produk simpaanan, yaitu:

1) Tabungan Haji Mabror (TAJIMABRUR)

Tabungan (ONH) bisa di sebut Ongkos Naik Haji PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur ini merupakan produk simpanan guna menampung kepentingan kaum muslimin dan muslimat yang berniat menunaikan ibadah haji namun belum cukup untuk membayar lunas sekaligus.

2) Tabungan Qurban Aman Syariah (TAQURBANAS)

Tabungan Qurban ini merupakan produk simpanan guna menampung kepentingan muslimin dan muslimat yang berniat untuk melaksanakan ibadah penyembelihan hewan qurban pada hari Raya Idul Qurban/Idul Adha.

4). Tabungan Makbullah Umroh (TAMU)

Tabungan ini merupakan produk simpanan guna menampung kepentingan muslimin dan muslimat yang berniat untuk melaksanakan ibadah umroh. Ketentuan tabungan ini sama dengan tabungan lainnya.

5). Tabungan Idul Fitri (TIFI)

Tabungan ini merupakan tabungan yang tujuannya untuk persiapan menjelang idul fitri bagi masyarakat. Ketentuan tabungan ini sama dengan tabungan lainnya.

6). Deposito Mudharabah

Deposito berjangka ini diperuntukkan bagi penyimpanan perorangan, perusahaan badan amal, organisasi sosial, koperasi dan segala lapisan masyarakat.

2.) Produk Penyaluran Dana Masyarakat (*Landing*)

Produk penyaluran dana masyarakat adalah merupakan kualitas aktiva sangat ditentukan oleh ketepatan dan efektifnya penempatan dana tersebut. Oleh karena itu penyaluran dana masyarakat yang akan dikelola PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur yaitu sebagai berikut :

1. Pembiayaan dengan transaksi jual beli berdasarkan prinsip: *Murabahah, Istishna, Salam, Ijarah, Multi Jasa, Jual beli* lainnya.
2. Pembiayaan bagi hasil berdasarkan prinsip :*Mudharabah, Musyarakah.*

Kelompok-kelompok pemberian pembiayaan kepada pengusaha kecil dan atau masyarakat pedesaan, dipasarkan melalui beberapa produk di antaranya :

- a. Pembiayaan Bagi Hasil (Mudharabah, Musyarakah)
 - 1) Pembiayaan untuk pengusaha kecil di pedesaan, tujuan pembiayaan adalah untuk membiayai seluruh usaha yang akan dibiayai (perdagangan /jasa) dan mudharib setuju membagi keuntungan dengan proporsi bagi hasil yang disetujui bersama.
 - 2) Pembiayaan akan diberikan dalam bentuk tunai.

3) PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur tidak berperan serta dalam manajemen proyek kecuali dalam pengawasan penggunaan dana pembiayaan dan memberikan saran-saran untuk kemajuan usaha.

4) Pembagian keuntungan berdasarkan prosentase dan tertulis dalam surat perjanjian yang legal.

5) Jika terjadi kerugian yang diakibatkan oleh mudharib, maka pembiayaan mudharabah seluruhnya dibebankan mudharib, apabila kerugian tersebut akibat di luar batas kemampuan mudharib maka akan dipertimbangkan PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur, sedangkan pembiayaan musyarakah kerugiannya dibebankan kepada nasabah sebesar modal yang disetor oleh Bank.

6) Jenis pembiayaan untuk kebutuhan, pembiayaan modal kerja, dan pembiayaan modal usaha.

7) Jenis pembiayaan untuk kebutuhan, pembiayaan modal kerja, dan pembiayaan modal usaha.

8) Kriteria penentuan bagi hasil : Kriteria bagi hasil (profit share) untuk jenis perdagangan/jasa berdasarkan “Kriteria resiko yang dapat diterima” (KRD).

b. Pembiayaan Pemilikan Barang/Jual Beli (Murabahah)

Dalam pembiayaan jenis ini PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur membeli barang yang dibutuhkan nasabah dan

kemudian menjualnya dengan harga pokok pembelian ditambah keuntungan harga (harga jual) kepada nasabah tersebut sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Ketentuan :

- 1) PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur akan membiayai nasabah untuk tujuan pemilikan, dimana nasabah akan membayar dalam jangka waktu tertentu atau dengan cara mengangsur.
- 2) Pembiayaan disesuaikan dengan jenis barang yang diminta yang disampaikan kepada pemilik barang (dealer, grosir, dll).
- 3) Jumlah pembayaran/pengembalian pembiayaan yang harus dibayar nasabah lebih tinggi, dari nilai pembiayaan untuk pembelian barang secara tunai, karena jumlah angsuran sudah termasuk pokok pembelian ditambah keuntungan (marjin) Bank untuk jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan bersama.
- 4) Adanya perjanjian pembiayaan yang legal menyangkut harga pokok pembelian, marjin keuntungan, harga jual, jangka waktu, besarnya angsuran.

Tujuan Pembiayaan ini dimaksudkan untuk pembiayaan pemilikan barang misalnya : pemilikan rumah, kendaraan bermotor, inventaris, benda ekonomi lainnya baik baru maupun refinancing. Kadar/tingkat keuntungan/profit marjin untuk PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur dapat dikategorikan untuk setiap jenis

barang. Dan besaran angsuran disesuaikan dengan kemampuan nasabah.

c. Pembiayaan Multijasa

Dalam pembiayaan jenis ini PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur sebagai penyedia dana untuk kebutuhan nasabah dalam hal yang bersifat multiguna seperti biaya pendidikan, biaya pengobatan, biaya pesta pernikahan/sunatan dan lain-lain dimana bank meminta ujroh/fee terhadap dana yang diberikan oleh bank.

Ketentuan :

- 1) PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur akan membiayai nasabah untuk tujuan pemilikan, dimana nasabah akan membayar dalam jangka waktu tertentu atau dengan cara mengangsur.
- 2) Jumlah pembayaran/pengembalian pembiayaan yang harus dibayar nasabah lebih tinggi, dari nilai pembiayaan untuk keperluan nasabah termasuk pokok ditambah ujroh bank untuk jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan bersama.
- 3) Adanya perjanjian pembiayaan yang legal menyangkut harga pokok, ujroh/fee, jangka waktu, besarnya angsuran.³

³ Bank Aman Syariah, diakses pada tanggal 28 November 2022 jam 10:00 , Produk Produk Bank Aman Syariah, <https://bankamansyariah.co.id/>

B. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pickup Service Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah.

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Pick Up Service Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah.

a. Hasil Analisis Terhadap Direktur Bank Aman Syariah

Dalam peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan bank aman syariah menurut bapak Sugianto, Pertama terkait teori tangible banyak hal yang telah dilakukan pada penerapan yang nyata. Bank memiliki lokasi yang strategis dan terjangkau bagi masyarakat setempat kebersihan, kantor terjaga dengan sangat baik, peralatan kantor dan fasilitas yang digunakan untuk melayani nasabah juga tersedia dengan lengkap, dan karyawan bank juga berpakaian sopan dan rapi sesuai dengan syariat saat menjalankan tugas.⁴

Kedua dari hasil wawancara dengan bapak Sugianto terkait teori reliability, Bank aman syariah juga memberikan informasi yang diberikan dalam setiap promosi melalui brosur maupun media lainnya, promosi juga tepat dan akurat sehingga banyak nasabah yang tertarik untuk melakukan transaksi produk pembiayaan atau pendanaan. Informasi yang diberikan oleh karyawan bank dalam melayani nasabah juga akurat dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga nasabah tidak perlu khawatir akan masalah apa bila terjadi, masalah waktu yang dibutuhkan dalam menangani masalah nasabah juga selalu cepat dan

⁴ Wawancara dengan Bapak Sugianto Selaku Direktur Bank Aman Syariah Sekampung Pada Senin, 29 November 2022, Pukul 10:00 WIB di kantor Bank Aman Syariah Sekampung.

masalah terselesaikan sesuai waktu yang dijanjikan. Karyawan Bank juga memiliki pengetahuan yang luas agar para nasabah tidak mengalami masalah saat melakukan transaksi.⁵

Ketiga menurut bapak Sugianto terkait teori responsiveness setiap karyawan pada bank aman syariah sudah dibekali keahlian pemahaman dalam setiap produk untuk menangani masalah bila terjadi hal-hal yang membuat nasabah bingung, para karyawan juga selalu cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan nasabah seputar produk bank menyelesaikan keluhan dan permasalahan yang dialami oleh nasabah. Senantiasa mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara cepat, tepat dalam bertindak dan sangat minim melakukan kesalahan.⁶

Keempat terkait teori assurance menurut bapak Sugiano karyawan Bank Aman Syariah memiliki upaya dalam meminimalisir kesalahan dalam melakukan pelayanan yakni dengan cara memiliki kemampuan komunikasi yang sangat bagus agar nasabah terjamin kenyamanannya, karyawan bank juga bertindak profesional, kredibilitas dan kompetensinya sangat dapat diandalkan.

Kelima menurut bapak sugianto tentang teori empathy Bank Aman Syariah juga memiliki cara untuk meningkatkan kualitas, para karyawan bank memberikan perhatian yang baik kepada seluruh nasabah dalam pelayanan, karyawan juga ramah dan santun dalam melayani nasabah,

⁵ Wawancara dengan Bapak Sugianto Selaku Direktur Bank Aman Syariah Sekampung Pada Senin, 29 November 2022, Pukul 10:00 WIB di kantor Bank Aman Syariah Sekampung.

⁶ Wawancara dengan Bapak Suianto Selaku Direktur Bank Aman Syariah Sekampung Pada Senin, 29 November 2022, Pukul 10:00 WIB di kantor Bank Aman Syariah Sekampung.

Bank juga menyediakan layanan yang diharapkan oleh nasabah.

Bagi bank aman syariah upaya mempertahankan loyalitas nasabah merupakan salah satu faktor penting, dengan adanya nasabah yang loyal dapat memberikan semangat bagi kinerja perusahaan untuk mempertahankan para nasabah agar perusahaan tidak mengalami penurunan jumlah nasabah.

Pertama menurut bapak sugianto tentang teori repeat banyak nasabah yang sudah memakai jasa atau produk yang dimiliki bank walaupun masa pembayaran sudah selesai para nasabah tetap memakai jasa tersebut berulang kali. Kedua banyak nasabah yang memilih menjadi nasabah bank aman syariah walaupun terdapat bank konvensional yang lebih menguntungkan bagi nasabah terkait teori retention. Ketiga terkait teori referalls terdapat nasabah baru yang ikut melakukan transaksi pada bank aman syariah dikarenakan bujukan atau rekomendasi dari nasabah lainnya.⁷

Menurut analisis penulis dari keberhasilan upaya yang dilakukan Bank Aman Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak bank sudah sangat baik dengan begitu diharapkan para nasabah dapat merasa nyaman apabila ingin melakukan transaksi. Dalam mempertahankan loyalitas nasabah terbukti bahwa terdapat nasabah yang terus melakukan transaksi produk berulang kali kemudian dari hasil

⁷ Wawancara dengan Bapak Suianto Selaku Direktur Bank Aman Syariah Sekampung Pada Senin, 29 November 2022, Pukul 10:00 WIB di kantor Bank Aman Syariah Sekampung.

wawancara dengan direktur terdapat nasabah baru yang melakukan transaksi pada bank melalui promosi yang dilakukan para nasabah.

b. Hasil Analisis Terhadap Karyawan Marketing Bank Aman Syariah

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pihak karyawan marketing bank aman syariah dalam peningkatan kualitas pelayanan, Pertama menurut ibu Annisa pelayanan yang diberikan terkait teori tangible setiap karyawan yang melakukan tugas lapangan atau dikantor diwajibkan memakai pakaian yang rapi dan sopan agar para nasabah merasa nyaman ketika ditemui atau bertemu.

Kedua menurut ibu Annisa terkait teori reliability kami para karyawan dibekali kecakapan dalam berkomunikasi, mahir dalam membicarakan produk atau jasa yang akan dipromosikan, kami juga diwajibkan untuk selalu cepat tanggap terkait masalah yang dialami para nasabah melalui media social ataupun dilapangan.

Ketiga ibu Annisa selaku karyawan marketing menanggapi teori tentang responsif dimana para karyawan marketing sudah dibekali keahlian tentang pemahaman dalam setiap produk dimana untuk meminimalisir masalah bila terdapat beberapa produk yang membuat nasabah bingung, kami dituntut untuk selalu cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan pertanyaan nasabah dan meyelesaikan keluhan keluhan yang dialami para nasabah, agar kualitas pelayanan kami diterima dengan baik kami senantiasa memenuhi kebutuhan nasabah dan sangat berhati hati agar tidak melakukan kesalahan.

Keempat terkait teori assurance tanggapan ibu Annisa para, karyawan bank memiliki upaya dalam meminimalisir kesalahan agar para nasabah terjamin kenyamanannya, jaminan yang kami berikan dikantor adalah dengan membimbing para nasabah jika terdapat kendala dalam bertransaksi.

Kelima adapun tanggapan ibu Annisa terkait teori empathy untuk nasabah yang memiliki domisili jauh kami memberikan pelayanan terlebih dahulu agar nasabah tersebut tidak merasa terbebani jika ingin melakukan transaksi, kami tidak pernah memilih milih dalam melakukan pelayanan serta kami menyediakan layanan yang diharapkan oleh para nasabah,

Pemberian kualitas pelayanan karyawan terhadap nasabah memiliki hasil yang sangat memuaskan dari tanggapan ibu Annisa, Pertama terkait teori repeat yang dimana terdapat nasabah yang masa transaksi sudah berakhir namun nasabah tersebut tetap ingin melakukan transaksi melalui jasa atau produk yang digunakan nasabah sebelumnya, terdapat juga nasabah sama yang melakukan beberapa pelayanan jasa atau produk yang ada dibank.

Kedua terkait teori retention menurut ibu Annisa terdapat nasabah yang tidak terpengaruh produk dari bank lain dikarenakan nasabah tersebut telah memilih produk kami yang memberikan manfaat sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah.

Ketiga terkait teori refferalls perkataan ibu Annisa sewaktu

karyawan melakukan tugas dilapangan terdapat nasabah yang membantu menawarkan produk atau jasa yang kami promosikan kepada saudara dan juga kerabat kerabat mereka, kami juga terbantu dengan nasabah dalam upaya menambah dan mempertahankan loyalitas nasabah.

Analisis yang dapat peneliti lakukan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan karyawan marketing bank aman syariah memiliki hasil yang sangat baik dalam penerapannya terbukti para nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang dilakukan karyawan di lapangan maupun dikantor. Terbukti juga banyak nasabah yang loyal dengan adanya nasabah yang membantu mempromosikan jasa atau produk kepada saudara atau kerabatnya untuk melakukan bertransaksi di Bank Aman Syariah.⁸

c. Analisis Terhadap Nasabah Loyal Bank Aman Syariah.

Adapun peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan bank aman syariah dapat dikatakan baik jika dicocokkan dengan pernyataan yang diberikan para nasabah, Pertama terkait teori tangible menurut para nasabah loyal mengemukakan bahwasanya lokasi pemempatan bank aman syariah sangatlah mudah untuk dijangkau, fasilitas yang ada dibank sangat nyaman, para karyawan juga sangatlah sopan santun serta ramah bila melakukan pelayanan, dari pelayanan yang diberikan beliau tertarik untuk melakukan transaksi.

⁸ Wawancara dengan Ibu Annisa Karyawan Bank Aman Syariah Sekampung Pada Senin, 29 November 2022, Pukul 10:00 WIB di kantor Bank Aman Syariah Sekampung.

Kedua terkait teori reliability menurut para nasabah loyal karyawan bank aman syariah memiliki keterampilan dalam memenuhi harapan yang nasabah inginkan, dalam penyampaian produk yang diberikan sangat mudah untuk dimengerti dan juga memiliki sikap yang simpatik yang tinggi terhadap nasabah.

Ketiga terkait teori responsif menurut para nasabah loyal para karyawan bank aman syariah dalam merespon masalah dan keluhan yang dihadapi sangatlah cepat dan tepat serta bertanggungjawab dalam menyelesaikan masalah yang nasabah hadapi, daya tanggap tentang permasalahan produk yang diberikan terhadap nasabah sangat cepat dan mudah dimengerti sehingga kami mudah dalam melakukan transaksi.

Keempat terkait teori jaminan yang dirasakan oleh para nasabah loyal terhadap pelayanan yang diberikan bank aman syariah yaitu tentang kenyamanan dalam bertransaksi, keamanan data sangat terjaga serta terjamin cepat dalam semua transaksi yang nasabah lakukan.

Kelima terkait teori tentang empathy para nasabah loyal menyatakan bahwa perhatian yang karyawan bank berikan sangat terasa, dengan menanyakan kepada para nasabah tentang adakah masalah terkait produk yang sedang digunakan, saat melakukan pelayanan karyawan bank juga begitu ramah dan sopan dalam menghadapi nasabah dengan pelayanan tersebut nasabahpun merasa senang dan nyaman dalam bertransaksi.

Berdasarkan hasil yang diperoleh penulis mewawancarai nasabah loyal, Pertama terkait teori repeat para nasabah sudah melakukan transaksi selama dua tahun dengan jasa atau produk yang berbeda beda bukan dikarenakan masa tenggang melakukan transaksi sudah habis namun dikarenakan para nasabah menggunakan jasa atau produk tersebut sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.

Kedua terkait teori retention para nasabah memilih pelayanan jasa atau produk yang ada di Bank Aman Syariah atas kemauan nasabah sendiri tidak terdapat unsure terpaksa dalam melakukan transaksi walaupun terdapat penawaran jasa atau produk dari lembaga keuangan yang lain para nasabah tetap memilih produk dari Bank Aman Syariah dikarenakan produk yang digunakan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Ketiga terkait teori refferals para nasabah loyal banyak membantu dalam mempromosikan jasa atau produk yang ada pada Bank Aman Syariah kepada saudara saudara nasabah para tetangga nasabah juga pada kelompok organisasi yang ada didesa para nasabah.⁹

Analisis dari peneliti terkait pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa para nasabah loyal merasa puas akan pelayanan yang diberikan para karyawan Bank Aman Syariah dikarenakan para nasabah loyal merasa nyaman dan aman saat melakukan transaksi

⁹ Wawancara dengan Nasabah Loyal Bank Aman Syariah Sekampung Pada Senin, 29 November 2022, Pukul 10:00 WIB di kantor Bank Aman Syariah Sekampung.

sehingga banyak nasabah yang terus melakukan pelayanan jasa atau produk di bank aman syariah tidak tertarik dengan produk produk dari lembaga keuangan lainnya serta membantu mempromosikan produk produk kepada saudara, tetangga dan kelompok organisasi yang ada didesa para nasabah

d. Analisis Terhadap Nasabah Tidak Loyal Bank Aman Syariah.

Berdasarkan hasil wawancara penulis yang dilakukan terhadap para nasabah yang sudah berhenti melakukan transaksi pada Bank Aman Syariah, Pertama terkait teori tangible pernyataan para nasabah yang sudah tidak melakukan pelayanan produk yakni dengan lokasi kantor pusat bank aman syariah yang mudah dijangkau dan para karyawan yang ada pada bank aman syariah sekampung melakukan tugasnya dengan sangat baik saat melakukan pelayanan dengan bersikap sopan santun berpakaian rapih.

Kedua terkait teori reliability para nasabah yang sudah tidak melakukan transaksi pelayanan, karyawan yang ada di bank aman syariah sekampung memiliki cara yang bagus dalam mempromosikan produk sehingganya banyak yang tertarik untuk melakukan transaksi serta senantiasa membantu menyelesaikan permasalahan jika nasabah tidak paham mengenai produk.

Ketiga terkait teori responsif karyawan bank aman syariah sekampung jika terjadi masalah dalam produk karyawan bank cepat tanggap dalam menjawab keluhan kemudian menyelesaikan

permasalahan dengan waktu yang cepat dan senantiasa memenuhi kebutuhan yang diinginkan nasabah.

Keempat terkait teori jaminan menurut para nasabah yang sudah tidak melakukan transaksi jasa atau produk yang mereka rasakan yakni saat melakukan transaksi pelayanan merasa aman dan nyaman juga data yang diberikan tersimpan dengan aman membuat nasabah merasa tenang saat melakukan transaksi.

Kelima terkait teori empathy karyawan bank aman syariah sekampung bertindak professional dalam melakukan pelayanan dan keahliannya sangat dapat diandalkan, karyawan bank juga selalu memperhatikan dalam setiap masalah yang dihadapi nasabah tidak pernah membedakan nasabah lama maupun nasabah baru..

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan nasabah yang tidak loyal, Pertama terkait teori repeat para nasabah hanya melakukan satu kali pelayanan produk dalam satu tahun dikarenakan faktor ekonomi yang dialami nasabah pada masa pandemi sangat berpengaruh sehingga hanya mampu memenuhi kebutuhan sehari-hari kemudian hanya mampu membayar saat masa tenggang terpenuhi juga nasabah menghentikan pelayanan produk .

Kedua terkait teori retention para nasabah tidak loyal karena pada saat melakukan transaksi pada bank aman syariah sekampung para nasabah merasa sudah tidak memerlukan pelayanan jasa yang ada di bank aman syariah kemudian para nasabah menghentikan

transaksi dan lebih memilih pelayanan jasa yang dimiliki lembaga keuangan lain.

Ketiga terkait teori referrals para nasabah tidak loyal dikarenakan pada awal melakukan transaksi hanya mengikuti apa yang disarankan kerabat dan tetangga para nasabah namun karena produk yang disarankan tidak sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan maka para nasabah memutuskan untuk menghentikan transaksi dan memilih untuk tidak melakukan transaksi pada lembaga keuangan manapun.¹⁰

Analisis yang dapat penulis ambil dari pembahasan diatas yaitu terkait kualitas pelayanan yang diberikan bank aman syariah yang dirasakan nasabah tidak loyal masih terbilang baik karena nasabah tertarik untuk melakukan transaksi awal, namun dalam mempertahankan loyalitas nasabah bank aman syariah telah gagal karena terdapat nasabah yang menghentikan transaksi produk pelayanan jasa dan memilih berpindah ketempat lembaga keuangan lainnya.

2. Kendala Penerapan *Pick Up Service* Dalam Mempertahankan Nasabah.

Dari wawancara yang penulis lakukan terdapat dua kendala yang dialami dalam penerapan *pick up service* antara lain:

a. Kendala internal

¹⁰ Wawancara dengan Nasabah Tidak Loyal Bank Aman Syariah Sekampung Pada Senin, 29 November 2022, Pukul 10:00 WIB di kantor Bank Aman Syariah Sekampung.

Pick up service yaitu sistem bank aman Syariah dimana karyawan menjemput atau menghampiri nasabah untuk melakukan sebuah transaksi maupun penyetoran dana tunai ataupun non tunai, dalam penerapan sistem tersebut mengalami konflik internal yang dimana keterbatasan karyawan harus menjemput satu persatu nasabah yang ingin menabung atau melakukan pembiayaan.

b. Kendala external

Kendala external yang dialami yaitu karyawan harus mengenali sifat satu persatu calon nasabah yang akan didatangi, menanggung resiko yang dialami selama dilapangan, faktor cuaca yang tidak menentu dan sering terjadinya penundaan jadwal kunjungan.¹¹

3. Hasil Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan *Pick Up Service* Dalam Mempertahankan Nasabah.

Hasil dari upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan Bank Aman Syariah yakni memiliki nasabah yang loyal, lebih percaya diri dalam menghadapi situasi dan jumlah nasabah yang meningkat.

Hasil dari nasabah yang loyal yakni beberapa nasabah yang mengenalkan jasa dan produk yang ada di Bank Aman Syariah sehingga setiap bulan mengalami kenaikan jumlah nasabah baru yang ingin melakukan transaksi pendanaan ataupun pembayaran. Karyawan juga lebih percaya diri

¹¹ Wawancara dengan Direktur dan Karyawan Nasabah Bank Aman Syariah Sekampung Pada Senin, 28 November 2022, Pukul 14:00 WIB di kantor Bank Aman Syariah Sekampung.

akan tugasnya dalam menyampaikan jasa atau produk kepada masyarakat sekitar. Adapun hasil nasabah yang sudah tidak loyal yakni terdapat nasabah yang menghentikan transaksi karena faktor ekonomi terdapat juga nasabah yang berpindah dalam menggunakan pelayanan jasa.

Adapun peningkatan jumlah nasabah yang dialami bank aman syariah yakni dari data yang diperoleh penulis melalui wawancara pada tahun 2019 tercatat 5.892 nasabah, pada tahun 2020 awal terjadi wabah penyakit Covid-19 dimana nasabah mengalami penurunan menjadi 3.626, kemudian bank aman syariah mulai menerapkan sistem pelayanan *pick up service* layanan tersebut diterapkan dengan baik sehingga jumlah nasabah meningkat menjadi 4.082 pada tahun 2021. Suksesnya sistem *pick up service* yang diberikan kepada nasabah sangat berperan penting bagi keberhasilan yang dicapai semasa pandemi terbukti sistem tersebut dapat meningkatkan jumlah nasabah agar lebih mudah untuk melakukan pendanaan maupun pembiayaan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan pada BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pick up service dalam mempertahankan loyalitas nasabah, dilakukan dengan sangat baik sehingga dapat memulihkan kembali jumlah nasabah yang menurun, suksesnya mempertahankan loyalitas nasabah terbukti banyak nasabah yang melakukan transaksi dalam kurun waktu dua tahun dan berkali-kali menggunakan pelayanan produk adapun kegagalan dalam mempertahankan loyalitas nasabah yakni pada masa pandemi covid 19 dikarenakan terdapat nasabah yang menghentikan transaksi terkait faktor ekonomi dan berpindah tempat dalam melakukan transaksi.

Kendala yang dialami para karyawan saat penerapan sistem *pick up service* mengalami dua faktor masalah internal dan external. Masalah internal yang dialami perlunya adaptasi terkait sistem tersebut, masalah external yang dialami yakni perlunya pemahaman sifat setiap nasabah, menanggung resiko yang terjadi dilapangan dan sering terjadinya penundaan jadwal kunjungan.

B. Saran

1. Untuk BPRS Aman Syariah Sekampung bagi pihak BPRS Aman Syariah hendaknya terus meningkatkan kualitas pelayanan dilapangan agar lebih mudah untuk nasabah menjadi loyal sehingga berpengaruh besar terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada nasabah agar tercipta citra yang

positif bagi bank dimata masyarakat, juga menyelesaikan kendala dengan lebih baik.

2. Bagi karyawan hendaknya selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah karena nasabah merupakan aset utama bagi setiap bank, mencari solusi yang lebih baik untuk menyelesaikan kendala yang sering terjadi.
3. Untuk nasabah harus bisa memahami dalam pelayanan BPRS Aman Syariah Sekampung tersebut dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong dan Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1 Edisi 12* (Jakarta: Erlangga, 2008).
- Al-Qur'an digital, diakses pada Sabtu, 13 Maret 2022, *Q.S al anfal: 27*.
<https://tafsirweb.com/1262-surat-al-anfal-ayat-27.html>.
- Bank Aman Syariah, diakses pada tanggal 28 November 2022, Produk Produk Bank Aman Syariah, <https://bankamansyariah.co.id/>.
- Budiyanti Eka, "Peran Kredit Modal Kerja Bank Perkreditan Rakyat (Bpr) Dalam Perekonomian Di Provinsi Jawa Barat," *Badan Keahlian DPR RI Vol. 23 No. 2* (Juni 2018).
- Elviani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Klaten." *Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga* (2010).
- Fatimah Nisfi, "Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di Pt. Bprs Bumi Artha Sampang Cilacap" (*IAIN Purwokerto*, 2016).
- Fernandes Darma Yolanda and Marlius Doni. "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Baratcabang Utama Padang." *Akademi Keuangan dan Perbankan Padang* (2018).
- Fikri Sirhan, Wahyu Wiyani dan Angung Swandaru, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa", *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol 3 No. 1* (januari 2016).
- Fure Allen Joey. "Fungsi Bank Sebagai Lembaga Keuangan Di Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan." *Lex Crimen Vol V, no. 4* (2016).
- Irawan, Basu Swastha, *Manajemen Pemasaran Modern* (Yogyakarta: Liberty, 1985.).
- Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992).
- Julianik Musfirotin , "Perlindungan Hukum Terhadap Transaksi Uang Elektronik Berdasarkan Fatwa No.116/DSN-MUI/XI/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah Oleh Bank Syariah," *Jurist-Diction 3, no. 1* (2021).

- Kanedi Indra, Utami Hari Feri, and Zulita Natalia Leni. "Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu." *Jurnal Pseudocode* Volume IV Nomor 1 (February 2017).
- Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2005.).
- Lutfi Kholilul Sochi, "Strategi Pemasaran Pick Up Service Pada Tabungan Pendidikan Di Bprs Bina Finasia Semarang," *Universitas Islam Negri Walisongo Semarang* (2019).
- Mahmudin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak," *Journal of Islamic Economics and Business Studies* Vol. 5 No. 1 (2022).
- Mudmainah Nur. "Strategi Marketing Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pada BMT Arsyada Kecamatan Batanghari." *IAIN Metro* (2019).
- Muhammad, *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008).
- Murcitaningrum Suraya, *Pengantar Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Prudent Media, 2013) .
- Musfirotin Julianik. "Perlindungan Hukum Terhadap Transaksi Uang Elektronik Berdasarkan Fatwa No.116/DSN-MUI/XI/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah Oleh Bank Syariah." *Jurist-Diction* 3, no. 1 (2021).
- Pramudita Tegar Dewa, Gunawan Felix Nico, Ningsih Cahya Martanti, Adilah Rana. "Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Manajemen Pemasaran)." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* Volume 3, Issue 1 (February 2022).
- Pranata Darma, "Peningkatan Loyalitas Anggota Melalui Strategi Funding Pada Bmt 'Untuk Gerakan Perubahan' Wonogiri Pekalongan Lampung Timur" (*IAIN Metro*, 2021).
- Prastiwi Dwi Rina, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah," *Universitas PGRI Yogyakarta*, 2017.
- Putro Widjoyo Shandy, Prof. Dr. Samuel Hatane,M.S, Karina Ritzky M.R, Brahmana, S.E., M.A., "Peningkatan Kualitas Pelayana Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya," *Jurnal Manajemen Penasaran* Vol.2, No. 1 (2014.).

- Santoso Budi. "Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Sinarmas Kantor Cabang Mataram." *JMM UNRAM* 6, no. 1 (2017).
- Simamora Henry, *Manajemen Pemasaran Internasional Jilid II* (Jakarta: Salemba Empat, 2000).
- Umayya Azka Syifa, "Peningkatan Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Lampung Kcp Natar Melalui Strategi Pemasaran" (*IAIN Metro*, 2018).
- Widyaningrum Devi Ika, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan," *Jurnal STEI Ekonomi*, Vol XX, No XX (2020).
- Yonata Hendrian, Setiawan Priski, Santamoko Ruby, Ilham Dodi, and Asdiany Diah. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Satria Antarana Prima." *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis* Vol.XI, No.2 (November 2020).

A. Lampiran 1 Alat Pengumpulan Data (APD)

ALAT PENGUMPULAN DATA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PICK UP SERVICE
DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Bank Aman Syariah Sekampung Lampung Timur)

A. Wawancara

1. Pertanyaan Kepada Direktur Bank Aman Syariah Sekampung.
 - a. Bagaimana sejarah dan perkembangan Bank Aman Syariah Sekampung?
 - b. Bagaimana struktur organisasi Bank Aman Syariah Sekampung?
 - c. Apa visi dan misi Bank Aman Syariah Sekampung?
 - d. Berapakah jumlah nasabah dari tahun 2019-2022?
 - e. Bagaimana pelayanan yang dilakukan BAS dalam memberikan suatu proses pelayanan terhadap nasabah yang ingin menggunakan jasa atau produk?
 - f. Bagaimana kemampuan karyawan di BAS dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah yang ingin menggunakan jasa atau produk?
 - g. Bagaimana cara BAS merespon keinginan nasabah apabila mengalami masalah?
 - h. Apakah kualitas pelayanan BAS menjamin kepuasan terhadap nasabah?
 - i. Bagaimana upaya BAS dalam melakukan pelayanan agar nasabah menjadi loyal?
 - j. Bagaimana upaya BAS dalam menangani berita atau hal-hal negatif tentang perusahaan?
2. Pertanyaan Kepada Staff atau Karyawan Pelayanan Jasa Pickup Service Funding dan Landing Bank Aman Syariah Sekampung.
 - a. Berapa jumlah nasabah funding di Bank Aman Syariah Sekampung?
 - b. Berapa jumlah nasabah landing di Bank Aman Syariah Sekampung?

- c. Bagaimana pelayanan pertama yang diberikan ketika ada calon nasabah yang ingin mendaftar ?
 - d. Bagaimana cara anda menjelaskan produk atau jasa yang ada di BAS kepada nasabah baru?
 - e. Bagaimana cara anda merekomendasikan jasa atau produk kepada nasabah baru agar berminat?
 - f. Bagaimana sikap dan cara berkomunikasi anda ketika melayani nasabah yang mempunyai berbagai macam karakter ?
 - g. Bagaimana cara anda membantu nasabah yang sedang mengalami masalah agar dapat menyelesaikan masalahnya ?
 - h. Fasilitas apakah yang diberikan Bank Aman Syariah Sekampung ketika ada calon nasabah funding atau landing yang datang ?
 - i. Pelayanan seperti apa yang diberikan oleh staff atau karyawan agar nasabah merasa puas dan nyaman ?
 - j. Upaya apa yang dilakukan agar nasabah menjadi loyal?
 - k. Bagaimana cara menanggapi berita negative mengenai jasa atau produk yang anda berikan?
 - l. Kendala apa saja yang dialami dalam melakukan pelayanan jasa terhadap nasabah baru maupun nasabah lama?
3. Pertanyaan Kepada Nasabah Bank Aman Syariah Sekampung
- a. Apa tanggapan anda tentang pelayanan yang diberikan oleh Bank Aman Syariah Sekampung?
 - b. Apa tanggapan anda tentang pelayanan pickup service yang diberikan BAS ?
 - c. Apakah fasilitas di BAS sudah memberikan kepuasan ?
 - d. Apa yang membuat Bapak/Ibu tertarik untuk mendaftar jasa atau produk di Bank Aman Syariah Sekampung?
 - e. Apakah bapak/ibu juga melakukan pengenalan jasa atau produk yang anda gunakan kepada orang lain?
 - f. Apakah pelayanan pickup service yang di berikan Bank Aman Syariah Sekampung sudah dapat di katakan pelayanan yang

terbaik?

- g. Jika Bapak/Ibu mengalami masalah apakah staff atau karyawan Bank Aman Syariah Sekampung cepat dalam menangani atau harus menunggu terlebih dahulu ?
- h. Apakah ada keluhan mengenai pelayanan yang diberikan Bank Aman Syariah Sekampung?

B. Dokumentasi

1. Profil sejarah Bank Aman Syariah Sekampung
2. Visi dan Misi Bank Aman Syariah Sekampung
3. Struktur organisasi pada Bank Aman Syariah Sekampung

Metro, 16 November 2022

Mengetahui,
Pembimbing Skripsi



Muhammad Hanafi Zuardi, S.H.L., M.S.I
NIP. 198007181008011012

Peneliti



Arvo Dwickv Prasetvo
NPM. 1804103005

B. Lampiran 3 Hasil Wawancara

ALAT PENGUMPULAN

DATA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PICKUP SERVICE DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Bank Aman Syariah Sekampung Lampung Timur)

A. Wawancara

1. Pertanyaan Kepada Direktur Bank Aman Syariah Sekampung.

- a. Bagaimana sejarah dan perkembangan Bank Aman Syariah Sekampung?

Jawab: sejarah singkat berdirinya BAS ada dilink mas nanti kutip dari sana saja.

- b. Bagaimana struktur organisasi Bank Aman Syariah Sekampung?

Jawab: struktur organisasi ada mas, nanti di foto saja

- c. Apa visi dan misi Bank Aman Syariah Sekampung?

Jawab : Visi

Visi yang diterapkan pada Bank Aman Syariah Sekampung yaitu menjadi BPR Syariah terbesar di Lampung yang tumbuh dan berkembang secara sehat dan kuat.

Misi

- Meningkatkan perluasan jaringan dengan pembukaan kantor cabang di wilayah Lampung yang strategis.
- Meningkatkan pelayanan secara profesional, Syariah dan Amanah yang memiliki nilai tambah.
- Meningkatkan sumber daya manusia yang mampu bersaing sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang berbasis syariah.
- Meningkatkan pengelolaan dengan menerapkan Good Corporate Governance (GCG) di seluruh kantor yang ada.
- Meningkatkan fungsi dan peran bank kepada masyarakat secara luas.

- Meningkatkan penerapan bisnis dan operasional dengan menerapkan prinsip prudent.
 - Peningkatan permodalan yang seimbang sejalanannya pertumbuhan asset dan pendapatannya.
- d. Berapakah jumlah nasabah dari tahun 2019-2022?
- Jawab : jumlah nasabah tahun ini keseluruhan belum bisa dikatakan mas namun jumlah nasabah dari Januari sampai September sudah mencapai 4120
- e. Bagaimana pelayanan yang dilakukan Bank Aman Syariah dalam memberikan suatu proses pelayanan terhadap nasabah yang ingin menggunakan jasa atau produk?
- Jawab: pelayanan pertama yang kami lakukan yaitu bertanya kepada nasabah ingin menggunakan produk atau jasa apa, kemudian kami menjelaskan produk yang nasabah inginkan hingga nasabah tersebut mengerti dan faham fungsinya apa, setelah itu bila nasabah tersebut kurang yakin dengan pilihan nasabah sendiri pihak BAS memberikan suatu pilihan yang cocok dengan apa yang diinginkan nasabah tersebut jika setuju lanjut ketahap selanjutnya yaitu melakukan pendataan sampai selesai.
- f. Bagaimana kemampuan karyawan di Bank Aman Syariah dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah yang ingin menggunakan jasa atau produk?
- Jawab: menurut saya sudah baik.
- g. Bagaimana cara Bank Aman Syariah merespon keinginan nasabah apa bila mengalami masalah?
- Jawab: pertama bertanya kesalahannya dimana jika sudah tahu salah nya dimana perlu buru buru memperbaikinya jangan sampai nasabah itu merasa disepelekan atau di hiraukan.

h. Apakah kualitas pelayanan Bank Aman Syariah menjamin kepuasan terhadap nasabah?

Jawab: menurut saya sudah menjamin karena kami menyediakan apapun yang nasabah inginkan

i. Bagaimana upaya Bank Aman Syariah dalam melakukan pelayanan agar nasabah menjadi loyal?

Jawab: pertama jangan memutus komunikasi yang sudah dibangun kemudian menanyakan apa yang kurang dari pelayanan yang sudah diberikan, terima semua masukan tentang pelayanan yang diberikan nasabah

j. Bagaimana upaya Bank Aman Syariah dalam menangani berita atau hal hal negative tentang perusahaan?

Jawab: pertama diterima semua kritik - kritik yang diterima kemudian memperbaiki kembali apa yang kira kira kurang berkenan dimata masyarakat setelah itu jangan pernah menyerah ketika mendapati komentar buruk harus terima dengan kepala dingin.

k. Adakah kendala dalam menerapkan system pick up service?

Jawab : kendala pasti ada mas, diawal kami menerapkan system ini ada beberapa karyawan yang tidak setuju dikarenakan penyesuaian yang ada dilapangan seringkali diluar expetasi para karyawan namun system tersebut sudah menjadi keputusan pusat maka harus dilaksanakan.

2. Pertanyaan Kepada Staff atau Karyawan Pelayanan Jasa Pickup Service Funding dan Landing Bank Aman Syariah Sekampung.

a. Berapa jumlah nasabah funding di Bank Aman Syariah Sekampung?

Jawab: untuk sekarang jumlah mencapai 170 perminggu

b. Berapa jumlah nasabah landing di Bank Aman Syariah Sekampung?

Jawab: jumlahnya tidak menentu seminggu terkadang 3 sampai 4 nasabah untuk sekarang

- c. Bagaimana pelayanan pertama yang diberikan ketika ada calon nasabah yang ingin mendaftar?

Jawab: pertama bertanya apa tujuannya kesini ingin melakukan melakukan pembiayaan atau pendanaan. Kedua setelah mengatakan apa yang di inginkan kami menawarkan dan menjelaskan jasa atau produk produk yang diinginkan calon nasabah tersebut.ketiga setelah selesai memilih jasa atau produk yang diinginkan lanjut kependaftaran dipendaftaran kami mendampingi hingga selesai

- d. Bagaimana cara anda menjelaskan produk atau jasa yang ada di Bank Aman Syariah kepada nasabah baru?

Jawab: menjelaskannya sesuai dengan peraturan diperusahaan, hingga nasabah mengerti fungsi dan kegunaan produk atau jasa yang diinginkan nasabah baru

- e. Bagaimana cara anda merekomendasikan jasa atau produk kepada nasabah baru agar berminat?

Jawab: pertama kita harus tahu apa yang di inginkan nasabah terlebih dahulu semisal nasabah hanya ingin menabung kami menyarankan tentang produk deposito, jika nasabah ingin menabung untuk berhaji kamipun menyarankan TAJIMABRUR Tabungan haji mabrur kemudian menjelaskan apa fungsi dan kegunaan nya sehingga nasabah tertarik untuk menggunakannya.

- f. Bagaimana sikap dan cara berkomunikasi anda ketika melayaninasabahyang mempunyai berbagaimacam karakter ?

Jawab: dengan lembut dan pelan pelan memahami apa yang diinginkan para nasabah.

- g. Bagaimana cara anda membantu nasabah yang sedang mengalamimasalahagar dapat menyelesaikan masalahnya ?

Jawab: pertama bertanya apa masalah yang membuat nasabah kesulitan untuk menyelesaikannya jika itu jasa atau produk kami pun menghubungi pihak yang menjalankan jasa atau produk tersebut mungkin dipusat terjadi kendala atau bagaimana kita tidak tahu.

Namun terlepas semua itu kami menyiapkan saran yakni untuk bersabar dan membantu hingga selesai dan tuntas masalah tersebut.

- h. Fasilitas apakah yang diberikan Bank Aman Syariah Sekampung ketika ada calon nasabah funding atau landing yang datang ?

Jawab: dikantor kami menyediakan tempat duduk yang nyaman , ruangan AC juga ada tempat cuci tangan agar terhindar dari virus kemudian ada masker jika nasabah lupa tidak memakai masker kami berikan gratis.

- i. Pelayanan seperti apa yang diberikan oleh staff atau karyawan agar nasabah merasa puas dan nyaman ?

Jawab: menanyakan setiap saat tentang tindakan dan perilaku karyawan apakah ada yang masih kurang atau berkenan buruk bagi nasabah. Kami juga melakukan pelayanan dengan semaksimal mungkin agar nasabah nyaman dan juga loyal terhadap perusahaan kami

- j. Upaya apa yang dilakukan agar nasabah menjadi loyal?

Jawab: yang pertama harus melakukan pelayanan yang memuaskan bagi para nasabah kedua harus mengerti apa yang di inginkan para nasabah ketiga harus memahami sifat dari para nasabah jika semua sudah dipenuhi nasabah akan dengan sendirinya loyal terhadap perusahaan

- k. Bagaimana cara menanggapi berita negative mengenai jasa atau produk yang anda berikan?

Jawab: cukup dengan cara menjelaskan dengan rinci apa saja kekurangan dan kelebihan yang dimiliki suatu jasa atau produk itu sudah cukup.

- l. Kendala apa saja yang dialami dalam melakukan pelayanan jasa terhadap nasabah baru maupun nasabah lama?

Jawab: kendala untuk nasabah baru mungkin harus lebih rinci melakukan penjelasan terhadap produk agar mudah dimengerti kalau nasabah lama terkait waktu penarikan dana biasanya nasabah saat akan

melakukan penarikan melakukan perjanjian pada jam 8.00 namun saat didatangi nasabah tersebut tidak ada dan meminta diundur dijam 10.00 atau sore dijam 15.00 .

m. Adakah kendala saat menerapkan system pick up service?

Jawab : kalau dikantor mas dulu ada yang tidak setuju namun sudah menjadi keputusan pusat maka harus dilaksanakan, kalau dilapangan kami terkadang kesulitan memahamu apa yang diinginkan para nasabah kemudian kami juga harus menerima resiko resiko yang diluar bila melakukan tugas.

3. Pertanyaan Kepada Nasabah Bank Aman Syariah Sekampung

a. Apa tanggapan anda tentang pelayanan yang diberikan oleh BankAmanSyariah Sekampung?

Jawab : menurut saya sudah sangat baik. Karyawan nya juga ramah-ramah

b. Apa tanggapan anda tentang pelayanan pickup service yangdiberikanBAS ?

Jawab: sangat memudahkan kami para nasabah. Kami tidak perlu repot-repot untuk datang kekantor.

c. Apakah fasilitas di Bank Aman Syariah sudah memberikan kepuasan?

Jawab: sudah . Saat datang ke kantor pun para karyawan ramah ruangan nya juga ber AC

d. Apa yang membuat Bapak/Ibu tertarik untuk mendaftar jasa atau produk di Bank Aman Syariah Sekampung?

Jawab: karena diBAS banyak produk nya tidak memiliki bunga juga. Kemudian sangat aman

e. Apakah bapak/ibu juga melakukan pengenalan jasa atau produk yang anda gunakan kepada orang lain?

Jawab: ada tetangga saya waktu itu sedang bingung ingin menabung kan uangnya ke bank BRI namun karna saya sedikit paham tentang

bank syariah saya menyarankan untuk menabung ke bank aman Syariah saja karna tidak memiliki bunga

- f. Apakah pelayanan pickup service yang di berikan Bank AmanSyariah Sekampung sudah dapat di katakan pelayanan yang terbaik?

Jawab: sudah

- g. Jika Bapak/Ibu mengalami masalah apakah staff atau karyawanBank Aman Syariah Sekampung cepat dalam menangani atau harus menunggu terlebih dahulu ?

Jawab: cepat mas. Jika membalas pesan pun sangat sopat

- h. Apakah ada keluhan mengenai pelayanan yang diberikan BankAmanSyariah Sekampung?

Jawab : sejauh ini belum

B. Dokumentasi

1. Profil sejarah Bank Aman Syariah Sekampung.
2. Visi dan Misi Bank Aman Syariah Sekampung
3. Struktur organisasi pada Bank Aman Syariah Sekampung.

C. Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara Dengan Direktur



D. Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara Dengan Karyawan Maeketing



E. Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara Dengan Nasabah







F. Lampiran 5 Surat Keterangan Bimbingan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3903/In.28.1/J/TL.00/11/2022
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Muhammad Hanafi Zuardi (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **ARYO DWICKY PRASETYO**
NPM : 1804103005
Semester : 9 (Sembilan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PICK UP SERVICE
DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus
Bank Aman Syariah Sekampung Lampung Timur)**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 17 November 2022
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode.

G. Lampiran 6 Surat Izin Pra Survey



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3723/In.28/J/TL.01/11/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,
Direktur BPRS Aman Sya'riah
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **ARYO DWICKY PRASETYO**
NPM : 1804103005
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : S1 Perbankan Sya'riah
Judul : STRATEGI MEMPERTAHANKAN KUALITAS KONSUMEN DI
MASA PANDEMI COVID-19 DALAM BANK AMAN
SYARI'AH

untuk melakukan prasurvey di BPRS Aman Sya'riah, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Metro, 22 November 2021
Ketua Jurusan,

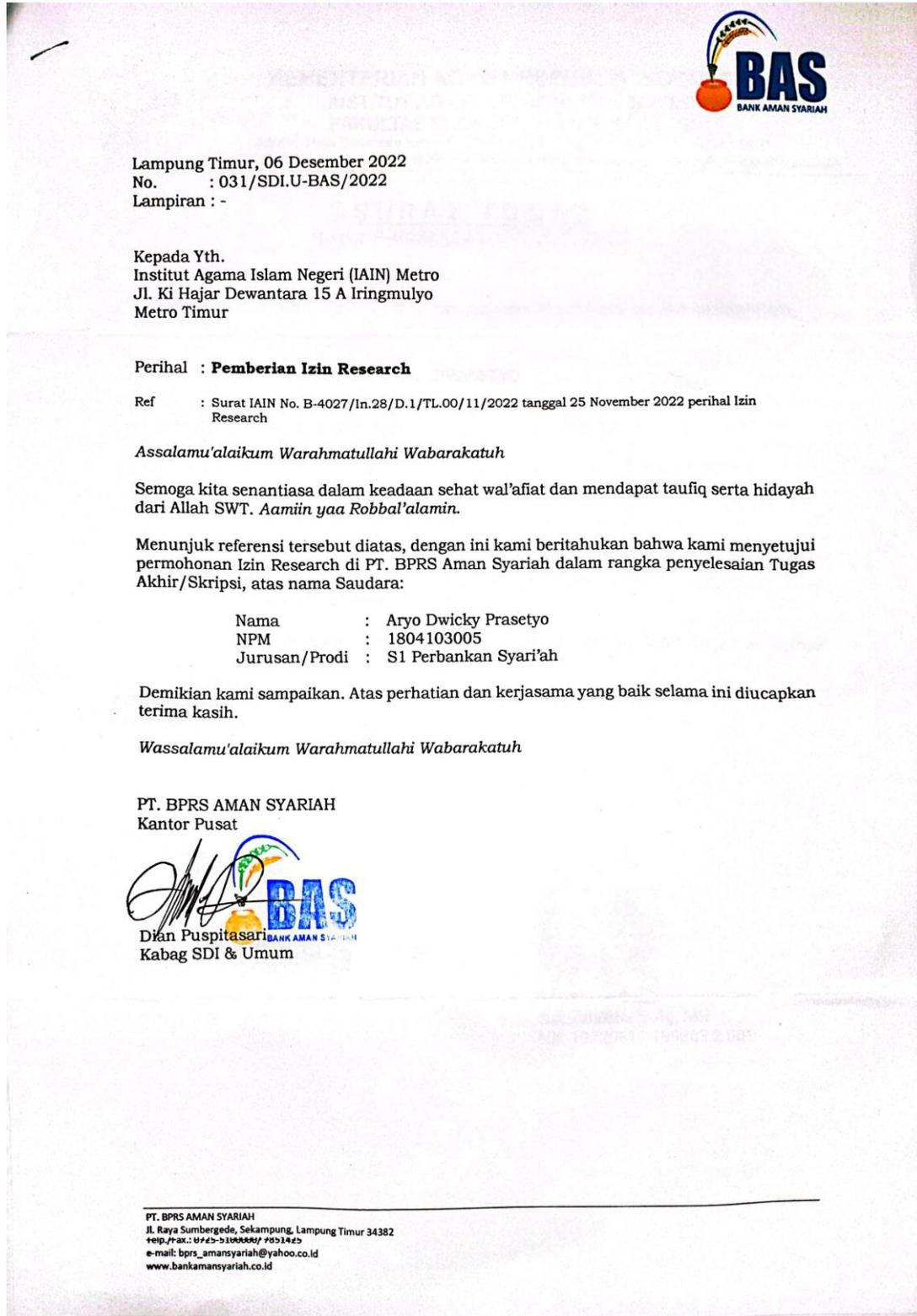


Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007

H. Lampiran 7 Surat Izin Research

 <p>IAIN METRO</p>	<p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM</p> <p>Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kola Metro Lampung 34111 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id</p>
<p>Nomor : B-4027/In.28/D.1/TL.00/11/2022 Lampiran : - Perihal : IZIN RESEARCH</p>	<p>Kepada Yth., Direktur Bank Aman Syariah Sekampung di- Tempat</p>
<p><i>Assalamu'alaikum Wr. Wb.</i></p> <p>Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-4028/In.28/D.1/TL.01/11/2022, tanggal 25 November 2022 atas nama saudara:</p> <p>Nama : ARYO DWICKY PRASETYO NPM : 1804103005 Semester : 9 (Sembilan) Jurusan : S1 Perbankan Syariah</p> <p>Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Bank Aman Syariah Sekampung, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PICK UP SERVICE DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Bank Aman Syariah Sekampung Lampung Timur)".</p> <p>Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.</p> <p><i>Wassalamu'alaikum Wr. Wb.</i></p>	
<p>Metro, 25 November 2022 Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan,</p>  <p>Siti Zulalkha S.Ag, MH NIP 19720611 199803 2 001</p>	
<p>09/12/2022 10:42</p>	

I. Lampiran 8 Surat Balasan Research



J. Lampiran 9 Surat Tugas



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS
 Nomor: B-4028/In.28/D.1/TL.01/11/2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama	: ARYO DWICKY PRASETYO
NPM	: 1804103005
Semester	: 9 (Sembilan)
Jurusan	: S1 Perbankan Syariah

Untuk :

1. Mengadakan observasi/survey di Bank Aman Syariah Sekampung, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PICK UP SERVICE DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Bank Aman Syariah Sekampung Lampung Timur)".
2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Mengetahui,
Pejabat Setempat



Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 25 November 2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001

K. Lampiran 10 Surat Bebas Pustaka



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
 M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1411/ln.28/S/U.1/OT.01/11/2022

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Aryo Dwicky Prasetyo
 NPM : 1804103005
 Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022 / 2023 dengan nomor anggota 1804103005

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 22 November 2022
 Kepala Perpustakaan



Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
 NIP. 19750505 200112 1 002

L. Lampiran 11 Surat Keterangan Lulus Plagiasi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Aryo Dwicky Prasetyo
NPM : 1804103005
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Peningkatan Kualitas Pelayanan Pick Up Service dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 16%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 8 Desember 2022
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007

RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Aryo Dwickly Prasetyo, lahir pada tanggal 01 September 2000. Peneliti adalah anak sulung dari dua bersaudara, buah hati pasangan Ayahanda Rusmanto dan Ibunda Poniym. Peneliti menyelesaikan masa belajar di Taman Kanak-kanak Pertiwi Sekampung dan lulus pada Tahun 2006.

Setelah itu masa studi peneliti dilanjutkan di Sekolah Dasar yakni Sekolah Dasar Negeri 2 Wonokarto, hingga selesai tahun 2012. Kemudian peneliti pun langsung melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP N 4 Sekampung dan selesai pada tahun 2015.

Selanjutnya peneliti menempuh pendidikannya di SMA Negeri 1 Sekampung melalui program Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) dan selesai pada tahun 2018. Pada tahun 2018 peneliti tercatat sebagai mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN), tepatnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi S1 Perbankan Syariah.

Memasuki akhir masa studi peneliti di Program Studi S1 Perbankan Syariah, peneliti mempersembahkan sebuah Tugas Akhir (TA) yang berjudul “PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PICK UP SERVICE DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Bank Aman Syari’ah Sekampung Lampung Timur)”.