

**IMPLEMENTASI STRATEGI LAYANAN *PICKING SERVICE* DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA PRODUK SIMPANAN  
(STUDI DI KOPERASI SYARIAH RIZKY AMANAH JAYA KEPUNG  
KEDIRI)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar

**Sarjana Ekonomi (S.E)**



**Disusun Oleh:**

**DEWI RATNAWATI**

**NIM 934205119**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI**

**2024**

**HALAMAN JUDUL**

**IMPLEMENTASI STRATEGI LAYANAN *PICKING SERVICE* DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA PRODUK SIMPANAN  
(STUDI DI KOPERASI SYARIAH RIZKY AMANAH JAYA KEPUNG KEDIRI)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan  
dalam menyelesaikan program Sarjana

**Oleh**

**Dewi Ratnawati**

**934205119**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI**

**2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**IMPLEMENTASI STRATEGI LAYANAN *PICKING SERVICE* DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA PRODUK SIMPANAN  
(Studi di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri)**

Ditulis Oleh:

**DEWI RATNAWATI**

**934205119**

Telah Disetujui Untuk Diujikan:

**Pembimbing I**



**M. Soleh Mauludin, SE, M.S.I**  
**NIDN. 2030017902**

**Pembimbing II**



**Suprihantosa Sugiarto, SEI, MH**  
**NIP. 19911228 201903 1 003**

## NOTA DINAS

Kediri, 21 November 2023

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di Jalan Sunan Ampel Nomor 7 Ngronggo Kota Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Dewi Ratnawati

NIM : 934205119

Judul : Implementasi Strategi Layanan *Picking Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Produk Simpanan (Studi di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan Sidang Munaqasah. Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

**Pembimbing I**



**M. Soleh Mauludin, SE, M.S.I**  
NIDN. 2030017902

**Pembimbing II**



**Suprihantosa Sugiarto, SEI, MH**  
NIP. 19911228 201903 1 003

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 10 Januari 2024

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi  
Kepada  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di Jalan Sunan Ampel Nomor 7 Ngronggo Kota Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Dewi Ratnawati

NIM : 934205119

Judul : Implementasi Strategi Layanan *Picking Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Produk Simpanan (Studi di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 4 Januari 2024, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya. Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih,

Wassalamualaikum Wr. Wb.

**Pembimbing I**



**M. Soleh Mauludin, SE, M.S.I**  
NIDN. 2030017902

**Pembimbing II**



**Suprihantosa Sugiarto, SEI, MH**  
NIP. 19911228 201903 1 003

**HALAMAN PENGESAHAN**

**IMPLEMENTASI STRATEGI LAYANAN *PICKING SERVICE* DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA PRODUK SIMPANAN  
(Studi di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri)**

DEWI RATNAWATI

934205119

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada 4 Januari 2024

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Andriani, S.E, M.M

NIP. 19730113 200312 2 001

()

2. Penguji I

M. Soleh Mauludin, SE, M.S.I

NIDN. 2030017902

()

3. Penguji II

Suprihantosa Sugiarto, SEI, MH

NIP. 19911228 201903 1 003

()

Kediri, 4 Januari 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri

Dr. H. Imam Annas Muslihin, MHI

NIP. 19750101 199803 1 002

## MOTTO

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ

*“Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya”*  
(Q.S An-Najm ayat 39)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rasa syukur yang tiada henti saya panjatkan kepada Allah Swt atas berkah rahmat dan hidayahnya-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini, saya persembahkan skripsi ini untuk:

1. Kepada kedua orang tua saya, Alm. Bapak Karyadi dan Ibu Siti Muawanah yang menjadi panutan saya untuk terus berjuang, serta selalu memberikan doa dan upaya yang terbaik untuk saya.
2. Kepada kakak-kakak saya dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada yang terhormat dosen pembimbing Bapak M. Soleh Mauludin, SE, M.S.I dan Bapak Suprihantosa Sugiarto, SEI, MH yang telah membimbing saya dengan sabar dan baik sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada pihak Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri yang telah bersedia membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada sahabat-sahabat saya yang telah memberikan dukungan dan selalu mendengarkan keluh kesah saya untuk tetap berusaha dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada diri saya sendiri yang telah berjuang dan mengupayakan yang terbaik sehingga skripsi ini bisa selesai.



## ABSTRAK

Dewi Ratnawati. Dosen Pembimbing M. Soleh Mauludin, SE, M.S.I dan Suprihantosa Sugiarto, SEI, MH. Implementasi Strategi Layanan *Picking Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Produk Simpanan (Studi di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri). Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kediri. 2023.

Kata kunci: Strategi, Pelayanan, *Picking Service*

Pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat membuat anggota merasa nyaman dan tetap bertahan. Salah satu bentuk pelayanan yang diterapkan oleh Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri ialah pelayanan *picking service*. Strategi pelayanan ini memudahkan anggota karena anggota tidak perlu keluar rumah atau meninggalkan usahanya untuk menabung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk-bentuk pelayanan yang ada serta implementasi pelayanan *picking service* dalam meningkatkan kepuasan anggota produk simpanan di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis *field research* (penelitian lapangan). Pengambilan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara ini dilakukan dengan pihak lembaga, pihak anggota produk simpanan, dan pihak yang tidak bergabung menjadi anggota. Kemudian untuk mengecek keabsahan data, peneliti menggunakan perpanjangan pengamatan dan keikutsertaan, meningkatkan ketekunan, serta triangulasi. Selanjutnya dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini, yaitu (1) strategi pelayanan melalui *picking service* yang diterapkan pada anggota produk simpanan didasarkan pada lima indikator pelayanan (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, serta empati) dapat dinyatakan bahwa layanan *picking service* telah sesuai proses namun terdapat kendala yaitu keterlambatan anggota hingga menyebabkan anggota menjadi keluar. Keterlambatan ini disebabkan karena ada anggota yang terus melakukan pembicaraan di luar topik pelayanan sehingga karyawan harus menghentikan pembicaraan tersebut dengan memberikan pengertian, namun hal tersebut terus diulangi. (2) Berdasarkan indikator kepuasan (*re-purchase*, terciptanya *word of mouth*, terciptanya citra merk, dan terciptanya keputusan pembelian), dapat dinyatakan bahwa dari 8 narasumber (selain pihak lembaga) 50% merasa puas sehingga tetap bergabung menjadi anggota, 25% merasa puas namun sudah tidak bergabung menjadi anggota karena tempat tinggal yang berpindah, sedangkan 25% lainnya merasa tidak puas karena keterlambatan dalam menjemput dana simpanan sehingga memutuskan untuk tidak lagi bergabung menjadi anggota.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucap rasa puji dan syukur bagi Allah Swt yang telah memberikan hidayah dan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Strategi Layanan *Picking Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Produk Simpanan (Studi di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri)”. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw. Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi (S.E).

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan bimbingan, motivasi, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada seluruh pihak yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, MHI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, S.H.I. M.E.I. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak M. Soleh Mauludin, SE, M.S.I dan Bapak Suprihantosa Sugiarto, SEI, MH selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan semangat dan saran untuk penulis agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Pihak Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
6. Kedua orang tua dan keluarga besar yang telah mendukung dan mendoakan penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

7. Sahabat penulis yang telah menemani dan memberikan dukungan dari awal hingga skripsi ini selesai.
8. Kepada diri saya sendiri terima kasih untuk tetap berjuang.

Untuk ini dengan penuh kerendahan hati, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk dapat diperbaiki. Semoga segala bentuk bantuan dan arahan yang diberikan kepada penulis dapat menjadi amal baik yang selalu dilihat oleh Allah Swt. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan seluruh pihak yang memerlukan, demi pengembangan ilmu pengetahuan.

Kediri, 21 November 2023

Dewi Ratnawati

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
NOTA DINAS .....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Telaah Pustaka .....	12
BAB II LANDASAN TEORI .....	16
A. Strategi .....	16
B. Pelayanan Konsumen (Anggota) .....	18
C. <i>Picking Service</i> .....	22
D. Kepuasan Konsumen (Anggota) .....	30
E. Anggota .....	32
BAB III METODE PENELITIAN .....	34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	34
B. Kehadiran Peneliti .....	35

C. Lokasi Penelitian .....	36
D. Data dan Sumber Data .....	36
E. Teknik Pengumpulan Data .....	37
F. Instrumen Pengumpulan Data .....	39
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	39
H. Teknik Analisis Data .....	41
I. Tahap-Tahap Penelitian .....	42
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....	45
A. Gambaran Umum Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri ...	45
B. Paparan Data .....	52
C. Temuan Penelitian .....	71
BAB V PEMBAHASAN .....	72
A. Strategi Layanan <i>Picking Service</i> pada Anggota Produk Simpanan di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri .....	72
B. Implementasi Strategi Layanan <i>Picking Service</i> dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Produk Simpanan di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri .....	84
BAB VI PENUTUP .....	91
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran .....	92
DAFTAR PUSTAKA .....	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	98

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Koperasi Syariah pada Kecamatan Kepung Kabupaten Kediri .....	3
Tabel 1.2 Data Pembandingan Antara Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri dengan Koperasi Syariah Bina Assalam Mandiri Puncu Kediri ...	4
Tabel 1.3 Jumlah Keseluruhan Anggota Produk Simpanan di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri Tahun 2019-2022 .....	7
Tabel 1.4 Jumlah Anggota pada Produk-Produk Simpanan di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri Tahun 2019-2022 .....	8
Tabel 4.1 Jumlah Anggota Produk Simpanan yang Menggunakan <i>Picking Service</i> di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri Tahun 2019-2022 .	70
Tabel 5.1 Persentase Jumlah Anggota Produk Simpanan yang Menggunakan <i>Picking Service</i> di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri Tahun 2019-2022 .....	89

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Instrumen Wawancara .....	98
Lampiran II	: Surat Izin Penelitian .....	100
Lampiran III	: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	101
Lampiran IV	: Dokumentasi Penelitian.....	102
Lampiran V	: Daftar Konsultasi Dosen Pembimbing I .....	105
Lampiran VI	: Daftar Konsultasi Dosen Pembimbing II .....	106
Lampiran VII	: Daftar Riwayat Hidup.....	107