

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Seiring dengan berjalannya waktu, banyak bermunculan lembaga keuangan baru sehingga menimbulkan persaingan yang ketat. Hal ini mengakibatkan masing-masing lembaga keuangan harus memberikan solusi pelayanan yang terbaik agar keberlangsungan usahanya dapat berjalan lancar. Salah satu lembaga keuangan syariah tersebut yakni Koperasi Syariah. Menurut Sukmayadi, Koperasi Syariah dalam pemasarannya mengambil prinsip syariah yang sesuai dengan ajaran dan ketentuan Islam.¹

Perkembangan zaman mengharuskan lembaga keuangan menerapkan strategi yang lebih efektif untuk memberikan kepuasan bagi anggota. Kepuasan sendiri ialah tingkat perasaan anggota setelah membandingkan antara apa yang diterima dengan yang didapatkan.² Menurut Lupyoadi, salah satu faktor yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Konsumen bisa merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan.³ Dengan pelayanan yang berkualitas ini memberikan bentuk kepuasan tersendiri kepada anggota. Dengan ini dibutuhkan strategi pelayanan yang tepat agar kepuasan tetap terjaga. Menurut Kuncoro, strategi sendiri adalah sejumlah keputusan yang diperuntukkan guna memenuhi tujuan dalam menyesuaikan sumber daya perusahaan melalui peluang dan kendala yang dihadapi oleh suatu

¹ Sukmayadi, *Koperasi Syariah dari Teori untuk Praktek*, (Bandung: Alfabeta, 2020), 9.

² Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 82.

³ Rambat Lupyoadi, *Manajemen Perusahaan Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 158.

perusahaan.⁴ Pelayanan merupakan aktivitas yang tujuannya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.⁵

Pada hal ini, salah satu strategi pelayanan yang dilaksanakan untuk memberikan kepuasan anggota adalah melalui layanan *picking service (door to door)*. Menurut Muhammad, sistem *picking service* masih merupakan andalan utama dalam melayani masyarakat. Sistem ini sangat mempermudah nasabah dan hal ini akan berdampak pada nasabah sehingga cenderung menggunakan lembaga keuangan syariah, seperti Koperasi Syariah dengan adanya kemudahan tersebut.⁶

Menurut Tjiptono, upaya dalam memperkenalkan produk kepada nasabah merupakan kegiatan seorang *marketing*, misalnya berupa penjelasan mengenai produk dan layanan yang diberikan untuk meningkatkan nilai tabungan (simpanan).⁷ Berdasarkan perspektif Islam, sistem layanan *picking service* dapat dimengerti sebagai upaya lembaga keuangan syariah dalam mengembangkan tradisi silaturahmi yang menurut Rasulullah SAW dapat memperbanyak rezeki, memanjangkan umur, dan menjauhkan manusia dari dendam dan kebencian. Bukan hanya mengenai silaturahmi tetapi juga saling membantu.⁸

Menurut Rianto mengenai *picking service*, bahwa nasabah akan dipermudah dengan layanan tersebut dikarenakan layanan ini merupakan layanan yang praktis, hemat, dan mudah.⁹ Dalam koperasi syariah, pelayanan *picking service* ini dapat digunakan sebagai salah satu bentuk pelayanan yang ditujukan agar anggotanya

⁴ Mudrajad Kuncoro, *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*, (Jakarta: Erlangga, 2006), 12.

⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 22.

⁶ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMPYKPN, 2002), 204.

⁷ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi 1*, (Yogyakarta: Andi, 1999), 222.

⁸ Makhalul Ilmi, *Teori & Praktek Lembaga Mikro Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2002), 61

⁹ Bambang Rianto Rustam, *Marketing Bank Syariah 4.0 Konsep dan Penerapan Digitalisasi Perbankan di Indonesia*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2020), 214.

tetap merasa nyaman sehingga anggota dapat merasakan kepuasan. Kepuasan inilah yang diperlukan oleh suatu lembaga keuangan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan efektif atau tidak. Salah satu koperasi syariah yang menerapkan strategi pelayanan melalui *picking service* ini adalah Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya.

Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri merupakan salah satu lembaga keuangan yang dalam kegiatannya didasarkan ketentuan syariah dengan diterapkannya bagi hasil. Koperasi syariah ini telah berdiri sejak tahun 2010. Koperasi syariah ini bergerak pada pemberdayaan ekonomi masyarakat melalui sistem penarikan dan penghimpunan dana anggota yang berupa simpanan serta pendistribusian dalam bentuk pembiayaan melalui sistem bagi hasil.¹⁰

Lembaga keuangan khususnya koperasi syariah dalam menjaga eksistensinya harus menerapkan pelayanan yang optimal. Di Kecamatan Kepung terdapat beberapa koperasi syariah yang terletak di berbagai desa. Koperasi syariah tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1

Koperasi Syariah pada Kecamatan Kepung Kabupaten Kediri

No	Nama Koperasi Syariah	Tahun Berdiri	Desa	Status
1	Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya	2010	Siman	Aktif
2	KSPPS Vidiya Tri Mulia	2016	Krenceng	Aktif
3	KSPPS Ukhti Jaya Makmur	2016	Kencong	Aktif
4	KSPPS Rizquna Barokah Jaya	2016	Kepung	Aktif
5	KSPPS Kampung Baru Raya	2016	Kampungbaru	Aktif

Sumber: Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Kediri¹¹

¹⁰ Hasil Observasi dari Dokumentasi Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri.

¹¹ Hasil Observasi dari Dokumentasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Kediri yang dilakukan wawancara pada 16 November 2023 pukul 07.45 WIB.

Koperasi syariah yang ada pada tabel di atas merupakan koperasi syariah yang masih aktif berdiri di Kecamatan Kepung. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan KSPPS Rizquna Barokah Jaya Kepung Kediri data pembanding. Akan tetapi koperasi syariah yang lain tidak dapat diteliti datanya. Sehingga peneliti turut membandingkan dengan Koperasi Syariah Bina Assalam Mandiri Puncu Kediri yang wilayahnya hanya berjarak empat kilometer dari Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri.

Tabel 1.2

Data Pembanding Antara Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri dengan Koperasi Syariah Bina Assalam Mandiri Puncu Kediri

Keterangan	Nama Koperasi Syariah		
	Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri	KSPPS Rizquna Barokah Jaya Kepung Kediri	Koperasi Syariah Bina Assalam Mandiri Puncu Kediri
Produk	Produk simpanan meliputi: 1. Simpanan Amanah (Wadiah) 2. Simpanan Arofah (Haji dan Umroh) 3. Simpanan Pintar (Pelajar dan Santri) 4. Simpanan Rizky (Hari Raya) 5. Simpanan Aqur dan Qurban 6. Simpanan Jaya (Hari Tua) 7. Simpanan Berjangka	Belum ada nama produk secara spesifik.	Produk simpanan meliputi: 1. Simpanan Pokok 2. Simpanan Wajib 3. Simpanan Berjangka Mudharabah 4. Tabungan Mudharabah 5. Tabungan Haji dan Umroh Berencana dan Reguler 6. Tabungan Idul Fitri 7. Tabungan Walimatul Ursy

Jumlah Anggota	Total jumlah anggota dari tahun 2019-2021 berjumlah 794 anggota.	Total jumlah anggota dari tahun 2019-2021 berjumlah 105 anggota.	Total jumlah anggota dari tahun 2019-2021 adalah 767 anggota.
Bukti Fisik	<ul style="list-style-type: none"> a. Lahan parkir yang luas b. Lokasi kurang strategis c. Ruangannya cenderung sempit d. Selalu menjaga kebersihan e. Tersedia komputer dan perlengkapan lainnya f. Memiliki aplikasi keanggotaan Rizky Amanah Jaya 	<ul style="list-style-type: none"> a. Lahan parkir yang luas b. Lokasi kurang strategis c. Ruangannya luas d. Selalu menjaga kebersihan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Lahan parkir yang sempit b. Lokasi strategis c. Ruangannya luas d. Selalu menjaga kebersihan e. Tersedia komputer dan perlengkapan lainnya
Bentuk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan secara langsung anggota simpanan yang datang ke kantor. b. Layanan melalui media sosial. c. Melayani transfer melalui rekening bank. d. Melayani transfer melalui <i>E-Wallet</i> seperti DANA atau Shopeepay. e. Pelayanan melalui aplikasi keanggotaan. f. Layanan <i>picking service</i> terhadap anggota produk simpanan. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Anggota yang datang langsung ke kantor 	<ul style="list-style-type: none"> b. Layanan secara langsung anggota simpanan yang datang ke kantor. c. Layanan melalui media sosial. d. Layanan <i>picking service</i>.

Sumber: Data diolah¹²

Dari data hasil observasi penelitian, pelayanan tersebut telah diterapkan dengan cukup baik oleh Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri, KSPPS Rizquna Barokah Jaya Kepung Kediri, dan Koperasi Syariah Bina Assalam Mandiri Puncu Kediri. Dapat diketahui bahwa Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri lebih unggul terutama dalam jumlah anggota dan pelayanan yang berbentuk aplikasi serta sistem menabung melalui transfer dari bank atau *E-Wallet* (Dana atau *Shopeepay*). Berdasarkan hal tersebut peneliti memilih Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri sebagai tempat penelitian karena memiliki pelayanan yang lebih lengkap dan jumlah anggota paling banyak. Dapat diketahui bahwa selain melalui *picking service*, Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri dalam pelayanannya juga menunjang fasilitas berupa aplikasi dan melayani transfer dana melalui rekening bank lain atau *E-Wallet* (Dana atau *Shopeepay*).

Pelayanan yang diterapkan Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri melalui layanan *picking service* yang dilakukan dari rumah ke rumah dapat menjangkau lebih dari satu orang yang ada pada wilayah tersebut. Contohnya, seperti anggota yang memiliki toko atau tempat perbelanjaan, hal ini juga dapat digunakan karyawan yang menghimpun dana sebagai ajang promosi kepada orang-orang yang berada pada tempat tersebut. Selain itu dengan karyawan yang melakukan kegiatan *picking service* ke tempat umum seperti pasar juga dapat menawarkan produk dan jasa mereka kepada masyarakat yang ada pada pasar tersebut.

¹² Hasil Observasi dari Dokumentasi Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri, KSPPS Rizquna Barokah Jaya Kepung Kediri, dan Koperasi Syariah Bina Assalam Mandiri Puncu Kediri.

Berikut jumlah anggota simpanan pada Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri:

Tabel 1.3
Jumlah Keseluruhan Anggota Produk Simpanan di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri Tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah Anggota Produk Simpanan
2019	197
2020	307
2021	290
2022	287
2023	332

Sumber: Data diolah¹³

Dapat diketahui bahwa pada tahun 2019 memiliki jumlah anggota sebanyak 197 orang yang kemudian bertambah 110 anggota pada tahun 2020 hingga totalnya menjadi 307 anggota. Pada tahun 2021 jumlah anggota turun hingga 290 anggota dan pada tahun 2022 jumlah anggota turun lagi menjadi 287 anggota. Berdasarkan hasil tersebut jumlah anggota pada Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri meningkat tahun pada tahun 2020 dan terus menurun hingga tahun 2022. Menurut pernyataan dari Bapak Sudirman selaku pimpinan, penurunan ini dikarenakan tidak adanya promosi yang maksimal guna mendukung peningkatan anggota, di samping ini adanya pandemi Covid-19 yang membuat waktu kerja juga terbatas. Kemudian pada tahun 2023, jumlah anggota kembali naik menjadi 332 anggota karena promosi dapat dilakukan kembali, terutama menawarkan layanan transfer yang membuat anggota yang rumahnya

¹³ Hasil Observasi dari Dokumentasi Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri.

jauh dari kantor tetap bisa menabung dan *picking service* yang membuat anggota tidak perlu keluar rumah untuk menabung.¹⁴

Menurut Bapak Sudirman, selaku pimpinan Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri terdapat adanya kendala dalam melakukan layanan *picking service* tersebut. Salah satunya adalah waktu yang dimiliki anggota walaupun fleksibel akan tetapi banyak anggota yang memberikan waktu sebentar. Di samping itu jumlah karyawan yang ada harus mencukupi untuk bisa melakukan penghimpunan dana ke masing-masing tempat atau rumah anggota.¹⁵

Tabel 1.4
Jumlah Anggota pada Produk-Produk Simpanan di Koperasi Syariah
Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri Tahun 2019-2023

Simpanan	Tahun				
	2019	2020	2021	2022	2023
Amanah	144	220	167	162	192
Rizky	49	72	82	84	94
Pintar	2	4	15	15	15
Aqur	2	5	14	14	17
Jaya	0	4	6	6	6
Berjangka	0	2	5	5	7
Arofah	0	0	1	1	1
Total	197	307	290	287	332

Sumber: Data diolah¹⁶

Berdasarkan data di atas bisa disimpulkan bahwa seluruh jenis simpanan memiliki jumlah anggota yang berbeda. Pada simpanan Amanah terjadi penurunan di tahun 2020 yang awalnya berjumlah 220 anggota, di tahun 2021 dan 2022 jumlahnya justru menurun. Kemudian pada simpanan Arofah jumlah

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Sudirman selaku pimpinan pada Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri pada tanggal 13 Mei 2023.

¹⁵ Ibid.,

¹⁶ Hasil Observasi dari Dokumentasi Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri.

anggota masih bertahan di satu anggota sampai tahun terakhir. Selanjutnya di simpanan Pintar terdapat adanya kenaikan walaupun ditahun 2021 dan 2022 tetap berjumlah 15 anggota. Simpanan Aqur turut mengalami kenaikan walaupun ditahun 2021 dan 2022 jumlahnya tetap 14 anggota. Diikuti dengan simpanan Jaya dan simpanan Berjangka yang tidak mengalami peningkatan secara baik. Selanjutnya pada simpanan Rizky jumlah anggota mulai bertambah dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023, jumlah anggota pada produk simpanan Amanah, Rizky, Aqur, dan Berjangka mengalami kenaikan yang cukup baik.

Dari hasil penelitian-penelitian terdahulu, seperti penelitian dari Robi'ul, *picking service* dapat meningkatkan minat menabung anggota walaupun masih terdapat kendala seperti keterlambatan untuk sampai di rumah anggota karena tenaga pegawai yang sedikit.¹⁷ Menurut Wanazizah, *picking service* dapat meningkatkan jumlah nasabah terutama pada produk simpanan.¹⁸ Kemudian menurut Sagita, terdapat perkembangan keuntungan karena sistem *picking service* berhasil diterapkan.¹⁹ Selanjutnya menurut Hafnizar, pelayanan *picking service* dapat meningkatkan jumlah nasabah.²⁰ Penelitian yang terakhir ini terdapat perbedaan hasil, yaitu penelitian dari Aditya, jika *picking service* pada penelitian ini belum bisa efektif karena masih terdapat banyak kekurangan.²¹ Kemudian terdapat pernyataan dari salah satu pihak yang dahulunya pernah bergabung

¹⁷ Isneyni Robi'ul Laila, *Strategi Pick Up Service dalam Meningkatkan Minat Menabung Anggota di KSSU Harum Dhaha Kediri ditinjau dari Marketing Syariah*, IAIN Kediri, 2022

¹⁸ Sonya Yuniar Wanazizah, *Peran Pelayanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Produk Simpanan Kasus di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang*, IAIN Kediri, 2022.

¹⁹ Dara Sagita Erlind, *Implementasi Sistem Jemput Bola pada Produk Tabungan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Gajahtongga, Kotopiliang*, IAIN Bukittinggi, 2021

²⁰ Hafnizar, *Analisis Pelayanan Jemput Bola Terhadap Peningkatan Jumlah Anggota pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Hikmah Wakilah Banda Aceh*, UIN Banda Aceh, 2019.

²¹ Fariz Aditya Pratama, *Analisis Strategi Jemput Bola dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo*, IAIN Metro, 2019.

(mantan anggota), bahwa karyawan sering terlambat dalam menjemput dana simpanan sehingga beliau memutuskan untuk tidak bergabung lagi menjadi anggota pada Koperasi Syariah Rizky Amanah Kepung Kediri.²²

Berdasarkan data di atas, terdapat *research gap* atau masalah penelitian, yakni berdasarkan teori dari Rianto yang mengatakan bahwa *picking service* dapat mempermudah anggota, namun pada praktiknya layanan *picking service* ini belum bisa memudahkan semua anggota untuk menabung, di mana terdapat pernyataan dari salah satu pihak yang sudah tidak bergabung bahwa adanya ketidakpuasan karena keterlambatan karyawan dalam penjemputan dana simpanan anggota.

Dari permasalahan tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Strategi Layanan *Picking Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Produk Simpanan (Studi di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri)”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka terdapat rumusan permasalahan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana strategi layanan *picking service* pada anggota produk simpanan di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri?
2. Bagaimana implementasi strategi layanan *picking service* dalam meningkatkan kepuasan anggota produk simpanan di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri?

²² Wawancara dengan Bapak Giyanto, Pihak yang Pernah Menjadi Anggota Produk Simpanan Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri, pada tanggal 28 Oktober 2023.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana strategi layanan *picking service* pada anggota produk simpanan di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri?
2. Bagaimana implementasi strategi layanan *picking service* dalam meningkatkan kepuasan anggota produk simpanan di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri?

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat berdasarkan segi teoritis dan praktis, yakni sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan terhadap bidang ilmu pelayanan. Selain itu bisa menjadi referensi terhadap penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan, yaitu mengenai strategi layanan *picking service*.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa mengembangkan kemampuan peneliti dalam melaksanakan penelitian serta bisa memperdalam pengetahuan dan wawasan mengenai strategi layanan *picking service* dalam meningkatkan kepuasan anggota produk simpanan.

b. Bagi Lembaga (Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri)

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan positif atau acuan yang bermanfaat khususnya untuk Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kepung Kediri untuk lebih mengembangkan pelayanan terutama pada layanan *picking service*.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi wawasan untuk pembaca sehingga pembaca dapat mengetahui mengenai strategi layanan *picking service* pada anggota produk simpanan yang dilakukan oleh lembaga bersangkutan.

E. Telaah Pustaka

Berikut merupakan beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu, antara lain:

1. “Strategi *Pick Up Service* dalam Meningkatkan Minat Menabung Anggota di KSSU Harum Dhaha Kediri ditinjau dari Marketing Syariah” dari Isneyni Robi’ul Laila, IAIN Kediri, 2022.

Pada penelitian ini, strategi *picking service* digunakan dalam memudahkan anggota dalam menghimpun dana dan melakukan penarikan tanpa harus datang ke kantor. KSSU Harum Dhaha Kediri menerapkan bauran pemasaran yang terdiri dari *Product, Price, Promotion, Place, People, Procces*, dan *Physical Evidence* yang telah dijalankan dengan baik untuk menarik minat anggota. Hal ini terbukti dengan peningkatan jumlah anggota. Kesimpulannya *pick up service* dapat meningkatkan minat menabung anggota

walaupun masih terdapat kendala seperti keterlambatan untuk sampai di rumah anggota karena tenaga pegawai yang sedikit.²³

Persamaan penelitian ini adalah meneliti mengenai layanan *picking service*. Sedangkan perbedaannya terletak pada minat menabung anggota dan tempat penelitian.

2. “Peran Pelayanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Produk Simpanan Kasus di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang” dari Sonya Yuniar Wanazizah, IAIN Kediri, 2022.

Pada penelitian ini, penerapan pelayanan jemput bola dilaksanakan untuk melakukan beberapa aktivitas meliputi promosi untuk merekrut anggota baru, penarikan setoran tabungan dan angsuran pembiayaan, penjualan PPOB (*Payment Point Online Banking*), melayani anggota yang melakukan penarikan tabungan, dan install aplikasi mobile UGT, dimana hal ini dilaksanakan setiap hari oleh AO dengan cara *door to door*. Pelayanan jemput bola berperan dalam meningkatkan jumlah anggota produk simpanan dengan dibuktikan bertambahnya anggota baru. Kesimpulannya, jemput bola dapat meningkatkan jumlah anggota terutama pada produk simpanan.²⁴

Persamaan penelitian ini adalah mengenai layanan *picking service* pada produk simpanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada tempat penelitian.

3. “Implementasi Sistem Jemput Bola pada Produk Tabungan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Gajahtongga, Kotopiliang” dari Dara Sagita Erlind, IAIN Bukittinggi, 2021.

²³ Isneyni Robi’ul Laila, *Strategi Pick Up Service dalam Meningkatkan Minat Menabung Anggota di KSSU Harum Dhaha Kediri ditinjau dari Marketing Syariah*, IAIN Kediri, 2022.

²⁴ Sonya Yuniar Wanazizah, *Peran Pelayanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Produk Simpanan Kasus di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang*, IAIN Kediri, 2022.

Pada penelitian ini, implemenasi sistem jemput bola yang dilakukan sudah cukup baik dengan pelaksanaan strategi yang digunakan. Pihak BPRS Gajahtongga mendatangi langsung nasabah untuk menabung dan produk yang diberikan sesuai dengan keperluan nasabah didukung dengan layanan jemput bola yang baik, serta adanya peningkatan jumlah nasabah yang diperlihatkan dengan sistem jemput bola yang dapat meningkatkan laba atau pendapatan bank. Kesimpulannya, terdapat perkembangan keuntungan karena sistem jemput bola berhasil diterapkan.²⁵

Persamaan penelitian ini adalah meneliti mengenai *picking service* atau jemput bola yang dilakukan lembaga keuangan syariah. Sedangkan perbedaannya terletak pada tempat penelitian.

4. “Analisis Pelayanan Jemput Bola Terhadap Peningkatan Jumlah Anggota pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Hikmah Wakilah Banda Aceh” dari Hafnizar, UIN Banda Aceh, 2019.

Pada penelitian ini, pelayanan jemput bola dilakukan melalui lima indikator, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan kemampuan fisik. Hasil dari penerapan pelayanan jemput bola tersebut dapat memuaskan anggota karena telah sesuai yang diharapkan dan anggota dapat lebih percaya dalam pembayaran uang sewa toko kepada bank, Sehingga jumlah nasabah pada BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh dapat meningkat. Kesimpulannya, pelayanan jemput bola dapat meningkatkan jumlah nasabah.²⁶

²⁵ Dara Sagita Erlind, *Implementasi Sistem Jemput Bola pada Produk Tabungan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Gajahtongga, Kotopiliang*, IAIN Bukittinggi, 2021

²⁶ Hafnizar, *Analisis Pelayanan Jemput Bola Terhadap Peningkatan Jumlah Anggota pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Hikmah Wakilah Banda Aceh*, UIN Banda Aceh, 2019.

Persamaan penelitian ini adalah meneliti mengenai layanan *picking service* atau jemput bola dalam meningkatkan jumlah anggota. Sedangkan perbedaannya pada tempat penelitian.

5. “Analisis Strategi Jemput Bola dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo” dari Fariz Aditya Pratama, IAIN Metro, 2019.

Pada penelitian ini, strategi jemput bola yang digunakan PT BPRS Metro Madani KC Jatimulyo dalam menawarkan produk tabungan haji untuk bisa meningkatkan jumlah nasabah hasilnya belum efektif. Hal ini dapat diketahui dari aspek tugas dan fungsi, aspek rencana dan program, aspek ketentuan dan peraturan, serta aspek tujuan dan kondisi ideal. Berdasarkan seluruh aspek tersebut ternyata terdapat kekurangan di dalamnya, seperti waktu yang dimiliki untuk mempromosikan tabungan haji melalui jemput bola tidak tepat ketika nasabah sibuk bekerja. Kesimpulannya, jemput bola pada penelitian ini belum bisa efektif karena masih terdapat banyak kekurangan.²⁷

Persamaan penelitian ini adalah meneliti mengenai layanan *picking service* atau jemput bola. Sedangkan perbedaannya terletak pada jumlah nasabah yang diteliti dan tempat penelitian.

²⁷ Fariz Aditya Pratama, *Analisis Strategi Jemput Bola dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo*, IAIN Metro, 2019.