

**PERAN STRATEGI LAYANAN *CASH PICK UP* DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PELAJAR MEMILIH
TABUNGAN SIMPEL iB (STUDI KASUS DI BANK JATIM SYARIAH
KCP BLITAR)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E)



Oleh:

ANIS SURURIN

20402024

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

2024

HALAMAN JUDUL

**PERAN STRATEGI LAYANAN *CASH PICK UP* DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PELAJAR MEMILIH
TABUNGAN SIMPEL iB (STUDI KASUS DI BANK JATIM SYARIAH
KCP BLITAR)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

ANIS SURURIN

20402024

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN STRATEGI LAYANAN *CASH PICK UP* DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PELAJAR MEMILIH
TABUNGAN SIMPEL iB (STUDI KASUS DI BANK JATIM SYARIAH
KCP BLITAR)**

ANIS SURURIN

20402024

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Ning Purnama Sariati, M.E.I
NIP. 19871228202012 2 011

Pembimbing II



Dhiva'u Shidiqy, MM
NIP. 198906242020121016

NOTA DINAS

Kediri, 29 Juni 2024

Lampiran : 4 (empat berkas)

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo

Kota Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

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

Nama : Anis Sururin

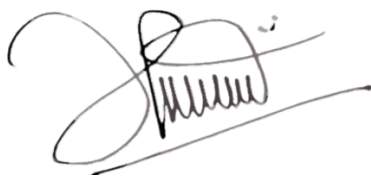
NIM : 20402024

Judul : Peran Strategi Layanan *Cash Pick Up* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pelajar Memilih Tabungan Simpel iB (Studi Kasus Di Bank Jatim Syariah KCP Blitar)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam yang telah ditentukan dapat diujikan dalam sidang Munaqosah. Dengan demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Ning Purnama Sariati, M.E.I
NIP. 19871228202012 2 011

Pembimbing II



Dhiva'u Shidiqy, MM
NIP. 198906242020121016

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 29 Juli 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kota Kediri.

Assalamu'alaikum Wr. Wb

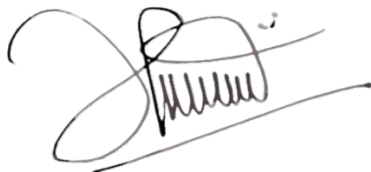
Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Anis Sururin
NIM : 20402024
Judul : Peran Strategi Layanan *Cash Pick Up* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pelajar Memilih Tabungan Simpel iB (Studi Kasus Di Bank Jatim Syariah KCP Blitar)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntutan yang diberikan saat sidang Munaqosah yang dilakukan pada 13 Agustus 2024 kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Ning Purnama Sariati, M.E.I
NIP. 19871228202012 2 011

Pembimbing II



Dhiya'u Shidiqy, MM
NIP. 198906242020121016

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN STRATEGI LAYANAN *CASH PICK UP* DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PELAJAR MEMILIH
TABUNGAN SIMPEL iB (STUDI KASUS DI BANK JATIM SYARIAH
KCP BLITAR)**

ANIS SURURIN

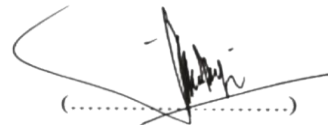
NIM. 20402024

Telah diajukan di depan sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri pada tanggal 13 Agustus 2024

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Achmad Munif, S.E, M.M
NIP. 196910252003121001



(.....)

2. Penguji I

Ning Purnama Sariati, M.E.I
NIP. 19871228 202012 2 011



(.....)

3. Penguji II

Dhiya'u Shidiqy, MM
NIP. 198906242020121016



(.....)

Kediri, 13 Agustus 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri



Dr. H. Imam Anas Muslihik, M.HI.

NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

اللَّهُمَّ يَسِّرْ وَلَا تُعَسِّرْ, بَشِّرْ وَلَا تُنْفِرْ

“Permudahlah, jangan dipersulit, berilah kabar gembira, jangan ditakut-takuti.” (HR. Bukhari dan Muslim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur alhamdulillah kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, serta dukungan dan doa dari orang-orang tercinta sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia penulis ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, karena hanya dengan izin dan karunia-Nya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Serta Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi contoh sekaligus panutan bagi penulis.
2. Orangtua tercinta penulis yaitu Bapak Moh. Yahya dan Ibu Siti Mudrikah yang telah memberikan dukungan moril, material dan doa yang tiada henti untuk kesuksesan penulis. Serta saudara dan kerabat yang memberikan dukungan serta doa kepada penulis.
3. Teman dan sahabat penulis tercinta yang sama-sama berjuang dalam penyelesaian skripsi yang selalu memberikan dukungan dan motivasi sampai selesainya penulisan skripsi ini.
4. Terakhir, penulis ingin berterima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, terima kasih karena telah percaya dengan diri sendiri, terima kasih karena selalu mencintai diri saya sendiri, dan terima kasih karena mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan ataupun menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

ABSTRAK

Anis Sururin, Dosen Pembimbing I Ibu Ning Purnama Sariati, M.E.I. Dosen Pembimbing II Pak Dhiya'u Shidiqy, MM. Peran Strategi Layanan *Cash Pick Up* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pelajar Memilih Tabungan Simpel iB (Studi Kasus di Bank Jatim Syariah KCP Blitar). Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Kata kunci: Strategi, *Cash Pick Up*, Nasabah, Tabungan Simpel iB

Skripsi ini merupakan suatu kajian ilmiah yang membahas tentang peran strategi layanan *cash pick up* dalam meningkatkan jumlah nasabah pelajar memilih tabungan Simpel iB di Bank Jatim Syariah KCP Blitar. Jumlah nasabah tabungan Simpel iB masih cukup kecil dikarenakan rendahnya kualitas literasi mengenai produk tersebut, selain itu banyak pelajar yang hanya membuka rekening tabungan saja dan kemudian tidak dipakai untuk menabung. Bank Jatim Syariah KCP Blitar menerapkan strategi layanan *cash pick up* yang dilakukan setiap dua minggu sekali khusus tabungan Simpel iB, jadi pihak bank akan mendatangi sekolah untuk menjemput uang setoran dari pelajar.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengambilan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan pihak terkait seperti tim *marketing*, *customer service*, *teller* dan juga beberapa nasabah. Peneliti juga melakukan pengecekan keabsahan data antara lain keikutsertaan peneliti, penentuan pengamatan dalam observasi dan triangulasi. Tahap terakhir adalah tahap pra lapangan, tahap di lapangan, tahap analisa, dan tahap penulisan laporan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi layanan *cash pick up* dalam meningkatkan jumlah nasabah pelajar memilih tabungan Simpel iB Bank Jatim Syariah KCP Blitar dapat meningkat karena adanya pengaruh dari dimensi layanan *cash pick up* yaitu kemudahan, kenyamanan, keamanan, kehandalan, dan kecepatan melayani dari Bank Jatim Syariah KCP Blitar. Strategi layanan *cash pick up* merupakan layanan penjemputan uang tunai untuk setoran tabungan ke rumah/perusahaan/lembaga sekolah. Tujuannya adalah memberikan keamanan perjalanan dalam proses setoran, meminimalisir risiko, dan memotivasi nasabah agar rutin menabung. Layanan *cash pick up* tidak dipungut biaya atau gratis. Layanan ini mempermudah nasabah dalam bertransaksi dikarenakan nasabah tidak perlu datang ke bank untuk menabung. Adapun peran strategi layanan *cash pick up* dalam meningkatkan jumlah nasabah pelajar tabungan Simpel iB di Bank Jatim Syariah KCP Blitar yaitu lebih dikenalnya produk tabungan Simpel iB sebagai pilihan untuk menabung siswa karena proses menabungnya dilakukan dengan layanan *cash pick up*, adanya strategi layanan *cash pick up* ini dapat memberikan kepuasan bagi nasabah, terjadi peningkatan jumlah nasabah karena bank memberikan layanan yang nyaman, terciptanya loyalitas yang tinggi kepada nasabah dan calon nasabah, adanya rasa aman bagi nasabah dalam melakukan transaksi setor uangnya, karena nasabah tidak perlu datang ke bank. Serta terdapat peningkatan jumlah transaksi nasabah karena dengan layanan *cash pick up* ini membuat nasabah rutin dan konsisten untuk menabung.

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur kehadiran Allah SWT, Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan Taufik, Rahmat, Hidayah dan Inayah-Nya sehingga kita semua dapat menikmati nikmat yang telah diberikan oleh Allah SWT. Khususnya Nikmat yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Strategi Layanan *Cash Pick Up* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pelajar Memilih Tabungan Simpel iB (Studi Kasus di Bank Jatim Cabang Syariah KCP Blitar)”. Penulis juga berharap semoga Allah SWT memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis baik di dunia maupun di akhirat.

Shalawat serta salam tetap turunkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk kepada jalan yang diridhai oleh Allah dengan ajaran yang dibawanya, yaitu agama Islam. Dalam penelitian dan penyelesaian skripsi ini penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih belum sempurna dan masih banyak kekurangan. Hal ini dikarenakan oleh keterbatasan penulis. Namun dengan bimbingan dan motivasi serta petunjuk dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hatipenulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M. HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, Bapak dan Ibu Dosen, beserta Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Bapak Amrul Mutaqin M.E.I. selaku Wali Dosen penulis selama studi ini, saya mengucapkan terimakasih banyak atas bimbingannya mulai dari semester 1 hingga semester akhir seperti saat ini.
4. Ibu Ning Purnama Sariati, M.E.I. selaku dosen pembimbing I dan Pak Dhiya’u Shidiqy, MM. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu, mengarahkan, dan memberikan motivasi sehingga penyusunan penelitian ini terselesaikan dengan baik.

5. Bapak Harun Arrosyid selaku Pimpinan Bank Jatim Syariah Cabang Kediri dan Pak Ferico Yofie Erlangga selaku Pimpinan Bank Jatim Syariah KCP Blitar serta para staff-nya, saya mengucapkan terimakasih atas bantuan dan bimbingannya selama penelitian.
6. Nasabah tabungan Simpel iB Bank Jatim Syariah KCP Blitar yang ikut serta membantu dalam penyelesaian skripsi ini, saya mengucapkan terimakasih.
7. Bapak dan Ibu Dosen beserta staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
8. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Moh Yahya dan Ibu Siti Mudrikah yang selalu tulus dan setia memberikan dukungan moral, kasih sayang, spiritual, motivasi, dan material selama penulis menyelesaikan studi. Serta banyak terimakasih atas segala pengorbanan selama ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Teman-teman mahasiswi IAIN Kediri serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Atas segala jasa dan budinya, penulis tak bisa memberikan balasan kecuali dengan doa “*jazakumullahsanaljasa*” semoga kebaikannya dibalas oleh kebaikan yang setimpal. Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, karena itu penulis berharap kepada semua pihak agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan penelitian selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Amiin...

Kediri, 27 Juli 2024

Penulis

Anis Sururin

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.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	15
E. Penelitian Terdahulu	16
BAB II LANDASAN TEORI	23
A. Strategi Pelayanan.....	23
B. Tabungan.....	34
C. Keputusan Pembelian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	45
B. Kehadiran Peneliti.....	45
C. Lokasi Penelitian.....	45
D. Data dan Sumber Data	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Instrumen Pengumpulan Data	48

G. Pengecekan Keabsahan Data.....	49
H. Teknik Analisis Data.....	50
I. Tahap-tahap Penelitian.....	50
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	52
A. Gambaran Umum Bank Jatim Syariah KCP Blitar.....	52
B. Paparan Data	Error! Bookmark not defined.
C. Temuan Penelitian.....	91
BAB V PEMBAHASAN	94
A. Strategi Layanan <i>Cash Pick Up</i> Bank Jatim Syariah KCP Blitar	94
B. Peran Strategi Layanan <i>Cash Pick Up</i> Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pelajar Memilih Tabungan Simpel iB di Bank Jatim Syariah KCP Blitar.....	96
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN-LAMPIRAN	110
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Bank yang ada di Kota Blitar.....	2
Tabel 1.2 Daftar Bank Syariah yang ada di Kota Blitar.....	3
Tabel 1.3 Perbandingan Bank Muamalat KCP Blitar, Bank Jatim Syariah KCP Blitar, dan Bank Syariah Indonesia Cabang Blitar	4
Tabel 1.4 Data Layanan <i>Cash Pick Up</i> Bank Jatim Syariah KCP Blitar	8
Tabel 1.5 Data Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Simpel iB Bank Jatim Syariah KCP Blitar melalui Layanan <i>Cash Pick Up</i>	9
Tabel 1.6 Data Jumlah Peningkatan Nasabah Bank Jatim Syariah KCP Blitar...	10
Tabel 1.7 Data Jumlah Nasabah per Produk Pada Bank Jatim Syariah KCP Blitar Tahun 2023	11
Tabel 1.8 Data Jumlah Nasabah Tabungan Simpel iB Periode 2019-2023	13
Tabel 3.1 Data Primer Penelitian.....	46
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah KCP Blitar.....	54
Tabel 4.1 Fitur dan Biaya Tabungan Simpel iB Bank Jatim Syariah KCP Blitar.....	71
Tabel 4.2 Data Jumlah Nasabah Tabungan Simpanan Pelajar iB Bank Jatim Syariah KCP Blitar Bulan Januari-Juni 2024.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Pedoman Wawancara	110
Lampiran II : Surat Pengantar Izin Riset/Penelitian	112
Lampiran III : Surat Persetujuan Izin Riset/Penelitian	113
Lampiran IV : Dokumentasi Kantor Bank Jatim Syariah KCP Blitar	114
Lampiran V : Dokumentasi Sosialisasi oleh Pihak Bank Jatim Syariah KCP Blitar.....	116
Lampiran VI : Dokumentasi Wawancara Penelitian.....	117