

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Konteks Penelitian**

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan maupun deposito dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan berdasarkan prinsip syariah melalui mekanisme yang sudah ditetapkan dalam dunia perbankan. Lebih dari satu *decade* pemerintah menunjukkan keseriusannya untuk mendukung perkembangan industri keuangan syariah dengan mengeluarkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.<sup>1</sup> Berdasarkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yang diatur dalam fatwa MUI seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*‘adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung *gharar*, *maysir*, *riba*, *zalim*, dan objek yang haram.<sup>2</sup>

Perkembangan bank syariah di Indonesia saat ini cukup pesat. Hal tersebut menjadi mahfum, karena Indonesia merupakan negara muslim terbesar di dunia, sehingga memiliki peran besar dalam membangun ekonomi syariah. Secara kelembagaan bank syariah pertama kali muncul di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI), kemudian baru menyusul bank-bank yang membuka jendela syariah dalam menjalankan usahanya.

---

<sup>1</sup> Fahmi Irham, *Analisis Laporan Keuangan* (Bandung: Alfabeta, 2014), 14.

<sup>2</sup> Andrianto dan M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah*, (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), 24.

Sebagai lembaga intermediasi, perbankan syariah telah menunjukkan peran penting dalam mendukung usaha kecil dan menengah, yang merupakan sektor ekonomi penting bagi masyarakat Indonesia. Melalui penyaluran pembiayaan, perbankan membantu meningkatkan investasi dan juga pertumbuhan ekonomi. Selain itu, perbankan juga sangat membutuhkan kepercayaan masyarakat, khususnya dalam praktik penyaluran pembiayaannya agar sektor perbankan sebagai komponen penting dalam perekonomian dapat terus beroperasi. Dan untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat maka sektor perbankan harus memberikan layanan secara profesional, sebab kepuasan nasabah adalah hal yang sangat penting dalam pengelolaan perusahaan.

Saat ini bisnis perbankan sangatlah memiliki persaingan yang ketat. Di Kota Blitar merupakan salah satu kota yang memiliki persaingan bank yang cukup ketat. Terdapat beberapa bank konvensional dan bank syariah di Kota Blitar, diantaranya yaitu:

**Tabel 1.1**  
**Daftar Bank yang ada di Kota Blitar**

No.	Nama Bank	Lokasi
1.	BRI KC Blitar	Jl. Jendral Ahmad Yani No. 2, Kepanjenkidul, Kota Blitar
2.	Bank Muamalat KCP Blitar	Ruko MTC Blok H, Kepanjenkidul, Kota Blitar
3.	BNI KC Blitar	Jl. Kenanga No. 9, Kepanjenkidul, Kota Blitar
4.	Bank Danamon Merdeka	Jl. Merdeka Kv. 4-5 No. 34, Kepanjenkidul, Kota Blitar
4.	Bank Jatim KC Blitar	Jl. Cokroaminoto No. 36-38, Kepanjenkidul, Kota Blitar
5.	Bank Jatim Syariah KCP Blitar	Jl. Kalimantan Ruko kav. 8-9 Sananwetan, Kota Blitar
6.	BSI Cabang Blitar	Jl. Cokroaminoto, Kepanjenkidul, Kota

		Blitar
8.	BSI KCP Blitar Tanjung	Jl. Tanjung No. 114, Pakunden, Sukorejo, Kota Blitar
9.	Btpn Syariah Blitar	Jl. Tanjung No. 116, Pakunden, Kec. Sukorejo, Kota Blitar

(Sumber: Observasi Agustus 2024)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas terdapat beberapa bank yang ada di Kota Blitar yang juga sama-sama memiliki produk Tabungan Simpel. Dalam penelitian ini, maka peneliti mengambil beberapa Bank Syariah yang akan dibandingkan berdasarkan bank yang terdapat produk tabungan Simpel dan juga layanan *cash pick up*.

**Tabel 1.2**  
**Daftar Bank Syariah yang ada di Kota Blitar**

No.	Nama Bank	Tahun Berdiri	Jumlah Nasabah	Lokasi
1.	Bank Muamalat KCP Blitar	2010	4.887	Ruko MTC Blok H, Kepanjenkidul, Kota Blitar
2.	Bank Jatim Syariah KCP Blitar	2015	4.074	Jl. Kalimantan Ruko kav. 8-9 Sananwetan, Kota Blitar
3.	BSI Cabang Blitar	2021	2.251	Jl. Cokroaminoto, Kepanjenkidul, Kota Blitar
4.	Btpn Syariah Blitar	2021	1.725	Jl. Tanjung No. 116, Pakunden, Kec. Sukorejo, Kota Blitar
5.	BSI KCP Blitar Tanjung	2022	1.933	Jl. Tanjung No. 114, Pakunden, Sukorejo, Kota Blitar

Sumber: Hasil Observasi (Januari, 2024)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, maka dapat disimpulkan bahwa di Kota Blitar terdapat 5 Bank Syariah dengan tahun berdiri yang berbeda-beda. Dalam penelitian ini, maka peneliti mengambil beberapa Bank Syariah yang akan dibandingkan berdasarkan tahun berdirinya dan yang mempunyai produk

tabungan Simpel iB. Ada 3 Bank Syariah yang akan dibandingkan diantaranya yaitu Bank Muamalat KCP Blitar, Bank Jatim Syariah KCP Blitar, dan BSI Cabang Blitar. Berdasarkan observasi maka jumlah nasabah yang paling tinggi dari ketiga Bank Syariah tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Perbandingan Bank Muamalat KCP Blitar, Bank Jatim Syariah KCP Blitar, dan Bank Syariah Indonesia Cabang Blitar**

No	Indikator	Bank Muamalat KCP Blitar	Bank Jatim Syariah KCP Blitar	Bank Syariah Indonesia Cabang Blitar
1.	<i>Product</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat 13 produk simpanan</li> <li>2. Terdapat 8 produk pembiayaan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat 14 produk simpanan</li> <li>2. Terdapat 10 produk pembiayaan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat 14 produk simpanan</li> <li>2. Terdapat 10 produk pembiayaan</li> </ol>
2.	<i>Promotion</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brosur</li> <li>2. Instagram</li> <li>3. WhatsApp</li> <li>4. Website</li> <li>5. Facebook</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brosur</li> <li>2. Instagram</li> <li>3. WhatsApp</li> <li>4. Website</li> <li>5. Facebook</li> <li>6. Twitter</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brosur</li> <li>2. Instagram</li> <li>3. WhatsApp</li> <li>4. Website</li> <li>5. Facebook</li> </ol>
3.	<i>Place</i>	Lokasinya berada di dekat alun-alun Kota Blitar yang ramai	Lokasinya berada pada area yang sangat strategis, dekat dengan pasar, rumah sakit, dan pusat perbelanjaan.	Lokasinya berada di pinggir jalan raya, dekat dengan pusat perbelanjaan.
4.	<i>Price</i> <b>(Tabungan Simpel iB)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setoran awal minimal Rp. 1000,-</li> <li>2. Setoran berikutnya minimal Rp. 1000,-</li> <li>3. Bagi hasil 2%</li> <li>4. Ganti buku hilang/rusak Rp. 10.000,-</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setoran awal minimal Rp. 1000,-</li> <li>2. Setoran berikutnya minimal Rp. 1000,-</li> <li>3. Tanpa nisbah bagi hasil</li> <li>4. Ganti buku hilang/rusak tanpa biaya</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setoran awal minimal Rp. 1000,-</li> <li>2. Setoran berikutnya minimal Rp. 1000,-</li> <li>3. Tanpa nisbah bagi hasil</li> <li>4. Ganti buku hilang/rusa</li> </ol>

				k tanpa biaya
5.	<b>Physical Evidence</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruangan yang bersih ber AC dan rapi, dilengkapi dengan cctv dan TV</li> <li>2. Ruang tunggu tidak luas</li> <li>3. Sedikit tempat duduk untuk antrian hanya ada 10 kursi</li> <li>4. Tempat parkir yang aman langsung di depan kantor namun tergolong sempit karena bersebalahan dengan banyak ruko-ruko dan tidak ada kanopi, jadi membuat kendaraan kehujanan dan kepanasan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruangan yang bersih ber AC dan rapi, dilengkapi dengan cctv dan TV</li> <li>2. Ruang tunggu cukup luas</li> <li>3. Terdapat 16 kursi/tempat duduk untuk antrian</li> <li>4. Tempat parkir yang luas dan aman, langsung di depan kantor, dilengkapi dengan cctv, dan terdapat 2 <i>security</i> yang selalu <i>stay</i> di dalam ruangan dan di luar ruangan, serta parkirannya dilengkapi dengan kanopi, sehingga aman dari panas dan hujan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruangan yang bersih ber AC dan rapi, dilengkapi dengan cctv dan TV</li> <li>2. Ruang tunggu cukup luas</li> <li>3. Terdapat 16 kursi/tempat duduk untuk antrian</li> <li>4. Tempat parkir yang luas dan aman terletak di belakang kantor, dilengkapi dengan cctv, namun tidak ada kanopi jadi membuat kendaraan kehujanan dan kepanasan</li> </ol>
5.	<b>People</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 8 orang karyawan</li> <li>2. Penampilan sesuai ketentuan syariah</li> <li>3. Adanya pelatihan pengawasan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 15 orang karyawan</li> <li>2. Penampilan sesuai ketentuan syariah</li> <li>3. Adanya pelatihan pengawasan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 13 orang karyawan</li> <li>2. Penampilan sesuai ketentuan syariah</li> <li>3. Adanya pelatihan pengawasan</li> </ol>

		dan evaluasi berkala terkait kinerja SDM	dan evaluasi berkala terkait kinerja SDM	dan evaluasi berkala terkait kinerja SDM
6.	<b>Process</b>	1. Pelayanan ramah, cepat tanggap, dan sopan	1. Pelayanan ramah, cepat tanggap, dan sopan 2. Terdapat layanan <i>Cash Pick Up</i>	1. Pelayanan ramah dan cepat 2. Terdapat layanan <i>Cash Pick Up</i>
7.	<b>Jumlah Nasabah</b>	<b>4.887</b>	<b>4.074</b>	<b>2.251</b>

Sumber: Hasil Observasi (Januari, 2024)

Berdasarkan data pada tabel 1.3 diatas maka dapat disimpulkan bahwa Bank Jatim Syariah KCP Blitar lebih unggul dibandingkan dengan Bank Muamalat KCP Blitar dan BSI Cabang Blitar. Dimana keunggulan Bank Jatim Syariah KCP Blitar dapat dilihat dari beberapa indikator, indikator tersebut diantaranya yaitu: *product, promotion, place, price, physical evidence, people, dan process*. Walaupun jumlah nasabah Bank Muamalat KCP Blitar lebih unggul dari Bank Jatim Syariah KCP Blitar tetapi Bank Jatim Syariah KCP Blitar lebih unggul pada kategori *promotion, place, price, dan pelayanan* yang diberikan.

Berdasarkan tabel di atas salah satu keunggulan pada Bank Jatim Syariah KCP Blitar terletak pada adanya layanan jasa *cash pick up* yang dilakukan setiap dua minggu sekali yang mana pada Bank Muamalat KCP Blitar tidak menyediakan layanan tersebut karena terkendala pada terbatasnya jumlah karyawan yang ada. Sedangkan pada BSI Cabang Blitar menyediakan

layanan jasa hanya satu kali saja dalam satu bulan. Hal tersebut masih kurang efisien dalam menerapkan layanan *cash pick up*.

Berdasarkan eksistensinya, bank syariah memiliki faktor penentu dalam mencapai hal tersebut yaitu melalui pelayanan, pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada nasabah. Dan dari kepuasan tersebut akan menimbulkan kesediaan untuk menjadi nasabah, sehingga nasabah akan meningkat. Dengan adanya pelayanan yang baik itu membuat nasabah merasa senang dan dihargai, sehingga nasabah akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi, Bank Jatim Syariah KCP Blitar melakukan layanan *cash pick up* kepada nasabah. *Cash pick up* adalah layanan jemput setoran yang diberikan kepada nasabah untuk pengambilan dana setoran di lokasi nasabah dengan tujuan menambah dana pada rekening simpanan nasabah tersebut. Adapun manfaat yang didapat nasabah yaitu nasabah tidak perlu meninggalkan tempat usaha/kantor/rumah untuk melakukan penyetoran uang tunai ke bank. Nantinya ada staff khusus yang mendatangi nasabah Bank Jatim Syariah KCP Blitar ke tempat secara satu persatu ataupun instansi, sehingga nasabah yang ingin menjadi nasabah di Bank Jatim Syariah KCP Blitar tidak perlu lagi datang ke kantor Bank Jatim Syariah KCP Blitar.

Berdasarkan observasi layanan *cash pick up* Bank Jatim Syariah KCP Blitar masih tergolong belum maksimal. Karena bank masih melayani nasabah yang ada di sekitar Blitar saja, belum sampai ke luar daerah Blitar,

kalaupun di luar Blitar yang dilayani hanya nasabah yang simpanannya di atas 100 juta. Padahal kemungkinan yang jauh itu juga akan merasa dimanjakan apabila dilayani dengan *cash pick up*. Jadi layanan *cash pick up* Bank Jatim Syariah KCP Blitar ini masih memilih-milih nasabah untuk dilayani dengan *cash pick up*. Akan tetapi Bank Jatim Syariah KCP Blitar tetap terus berusaha meningkatkan kualitasnya agar nasabah merasa puas, nasabah yang puas terhadap suatu layanan maka nasabah tersebut cenderung tidak akan tertarik untuk berpindah ke bank lain dan akan tetap setia terhadap instansi yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Dengan adanya layanan *cash pick up* ini, Bank Jatim Syariah KCP Blitar berusaha memengaruhi nasabahnya agar tetap setia dan puas serta dapat menarik perhatian nasabah baru sehingga tertarik untuk memilih. Berikut ini terdapat data mengenai layanan *cash pick up* di Bank Jatim Syariah KCP Blitar:

**Tabel 1.4**  
**Data Layanan Cash Pick Up Bank Jatim Syariah KCP Blitar**

<b>Keunggulan Layanan Cash Pick Up di Bank Jatim Syariah KCP Blitar</b>	<b>Hal yang membedakan Layanan Cash Pick Up di Bank Jatim Syariah KCP Blitar dengan Bank Syariah Lainnya</b>
1) Ketika terdapat nasabah yang menghubungi pihak bank dengan meminta layanan, maka pihak bank langsung spontan memberikan layanan terbaik kepada nasabah, seperti contoh pihak bank mendatangi lokasi baik rumah, masjid, sekolah untuk memberikan pelayanan berupa jemput setoran ataupun penarikan uang. Sehingga nasabah tidak perlu berbondong-bondong untuk mendatangi kantor bank.	1) Pelayanan <i>cash pick up</i> di Bank Jatim Syariah KCP Blitar sangat komunikatif dan memperhatikan keadaan nasabah, sehingga nasabah merasa senang dan dihargai. 2) Setiap awal tahun nasabah atau instansi yang dilayani dengan layanan <i>cash pick up</i> akan mendapatkan souvenir berupa kalender, <i>banner</i> , <i>note book</i> , jam dinding, atau souvenir lainnya. 3) Setiap ada <i>event</i> umum seperti acara perayaan hari besar atau

<p>2) Keunggulan layanan <i>cash pick up</i> ini adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cepat, proses penerimaan uang tunai langsung diterima oleh pihak bank.</li> <li>Mudah, memudahkan proses penyetoran nasabah tanpa harus datang ke Bank Jatim Syariah KCP Blitar.</li> <li>Aman, karena layanan dilakukan oleh pihak Bank Jatim Syariah KCP Blitar ke lokasi nasabah yang telah disepakati.</li> </ol>	<p>hari jadi Kota Blitar, pihak Bank Jatim Syariah KCP Blitar ikut serta berpartisipasi dengan membuka stand untuk promosi dan mengenalkan produk-produk ke masyarakat.</p>
---	---

Sumber: Hasil Observasi (Maret 2024)

Bank Jatim Syariah KCP Blitar menerapkan layanan *cash pick up* kepada nasabah tabungan Umroh iB Amanah dan tabungan Simpel iB. Adapun jumlah nasabah tabungan Umroh iB Amanah yang dilayani dengan *cash pick up* hanya sedikit jumlahnya yaitu sekitar 60 nasabah, karena nasabah tersebut terkumpul dalam sebuah *majlis* pengajian. Oleh karena itu peneliti disini hanya berfokus pada tabungan Simpel iB, yang mana selalu meningkat setiap tahunnya seperti pada data berikut:

**Tabel 1.5**  
**Data Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Simpel iB Bank Jatim**  
**Syariah KCP Blitar melalui layanan *Cash Pick Up***

No.	Nama Lembaga	Lokasi	Jumlah Nasabah		
			2021	2022	2023
1.	TK Al Hidayah Tlumpu	Jl. Widuri No. 104, Tlumpu, Kec. Sukorejo, Kota Blitar	13	20	32
2.	TK Al-Hidayah'ah Pengkol	Jl. Kalimas, Tanjungsari, Kec. Sukorejo, Kota Blitar	8	17	25
3.	SD Integral Yaa Bunayya	Ploso Arang, Plosoarang, Kec. Sanankulon,	20	28	42

	Kab. Blitar		
<b>Jumlah</b>	<b>41</b>	<b>65</b>	<b>99</b>

Sumber: Hasil Observasi (Maret 2024)

Berdasarkan data pada tabel 1.4 di atas maka dapat dilihat bahwa jumlah nasabah tabungan Simpel iB dengan layanan *cash pick up* mengalami peningkatan di setiap tahunnya. Layanan *cash pick up* tabungan Simpel iB di Bank Jatim Syariah KCP Blitar dilakukan dengan kerja sama dengan pihak sekolah dan pihak bank memberi kuasa kepada sekolah (pejabat sekolah yang ditunjuk) atau pihak lain untuk pembukaan rekening serta mengkoordinir nasabah pelajar tabungan Simpel iB untuk proses setoran selanjutnya.<sup>3</sup> Sehingga dengan hal itu peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai strategi pelayanan *cash pick up* yang diterapkan oleh Bank Jatim Syariah KCP Blitar.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti juga menunjukkan bahwa di Bank Jatim Syariah KCP Blitar jumlah nasabanya selalu meningkat tiap tahunnya seperti data berikut:

**Tabel 1.6**  
**Data Jumlah Peningkatan Nasabah Bank Jatim Syariah KCP Blitar**  
**Tahun 2019-2023**

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2019	2.855
2.	2020	3.215
3.	2021	3.580
4.	2022	3.951
5.	2023	4.074

Sumber: Hasil Observasi (Januari, 2024)

<sup>3</sup> Wawancara dengan salah satu divisi marketing Bank Jatim Syariah KCP Blitar Dea Nabila Putri, pada tanggal 18 Januari 2024.

Pada tabel 1.6 di atas menunjukkan rincian jumlah nasabah Bank Jatim Syariah KCP Blitar mulai dari tahun 2019 hingga 2023. Pada tabel 4 dapat dilihat bahwa jumlah nasabah pada Bank Jatim Syariah KCP Blitar selalu mengalami peningkatan jumlah nasabah secara signifikan pada setiap tahunnya. Berdasarkan hasil observasi pada tabel 5 maka peneliti mengambil data jumlah nasabah pada tahun 2023, dan data yang diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 1.7**  
**Data Jumlah Nasabah per Produk Pada Bank Jatim Syariah KCP Blitar**  
**Tahun 2023**

No	Produk Simpanan	Jumlah Nasabah	Produk Pembiayaan	Jumlah Nasabah
1.	Tab. Barokah	327	Multiguna Syariah	83
2.	Tab. Barokah Sejahtera	200	Produk Kafalah	56
3.	Tab. Sempel iB	99	Emas iB Barokah	31
4.	TabunganKu iB	2.038	Kepemilikan Logam Emas iB Barokah	36
5.	Tab. Umroh iB Amanah	176	Konsumtif & Produktif	81
6.	Tab. SiPandai iB Barokah	103	KPR iB Barokah	27
7.	Tab. Santri	278	Ijarah Muntahiya Bit Tamlik	33
8.	Tab. Haji iB Amanah	107	Pembiayaan Investasi dan Modal Kerja	26
9.	Tab. Rencana iB Barokah	109	Pembiayaan Piutang (Anjak Piutang) iB Barokah	18
10.	Tab. Pensiun iB Barokah	106	Pembiayaan Investasi Terkait iB Barokah	14
11.	Giro iB Barokah ( <i>Wadia'ah</i> )	79	-	-
12.	Giro Barokah ( <i>Mudharabah</i> )	43	-	-

13.	Deposito	34	-	-
	<b>Total</b>	<b>3.669</b>	<b>Total</b>	<b>405</b>

Sumber: Hasil Observasi (Januari, 2024)

Berdasarkan data tabel 1.7 di atas dapat dilihat bahwa pada Bank Jatim Syariah KCP Blitar terdapat berbagai macam produk simpanan dan produk pembiayaan. Diantara kedua produk tersebut (*funding* dan *financing*) jumlah nasabah pada produk *funding* lebih banyak dibanding produk *financing*, oleh karena itu peneliti fokus pada produk *funding* dan produk yang dipilih adalah tabungan Simpel iB yaitu produk yang dikhususkan untuk anak sekolah, yang mana *funding* pada anak sekolah itu masih jarang ada. Karena hal itu maka peneliti memilih tabungan Simpel iB.

Tabungan Simpel iB adalah tabungan yang ditujukan untuk siswa dari Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) hingga Sekolah Menengah Atas (SMA), dengan saldo tabungan maksimal 20 juta rupiah. Produk ini bertujuan untuk mengajarkan siswa untuk menabung sejak dini yang mana dibantu oleh pihak bank agar mereka bisa menyisihkan uang untuk jajan. Akad yang digunakan dalam tabungan pelajar ini adalah akad *wadi'ah* yang berarti nasabah menitipkan atau menyimpan uangnya ke bank tanpa ada jaminan imbalan atau bunga.<sup>4</sup> Nasabah dapat menarik dana tersebut kapan saja sesuai kebutuhan. Manfaat yang ditawarkan dalam tabungan ini akan membuat siswa menjadi lebih mahir dalam mengelola uang sejak dini. Selain itu orang tua lebih mudah untuk mengontrol pengeluaran.

---

<sup>4</sup> OJK Simpanan Pelajar (SimPel iB), 2020, 7.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, jumlah nasabah yang menggunakan Tabungan Simpanan Pelajar iB di Bank Jatim Syariah KCP Blitar adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.8**  
**Data Jumlah Nasabah Tabungan Simpanan Pelajar**  
**Periode 2019-2023**

No.	Tahun	Jumlah
1.	2019	63
2.	2020	22
3.	2021	40
4.	2022	65
5.	2023	99

Sumber: Data Observasi (Januari, 2024)

Berdasarkan data pada tabel 1.8 maka dapat disimpulkan bahwa perkembangan jumlah nasabah tabungan Simpel iB dalam kurun waktu 5 tahun mengalami fluktuasi. Tahun 2019 jumlah nasabah tabungan simpel iB hanya 63 nasabah. Namun pada tahun 2020 turun sebanyak 41 nasabah yang kemungkinan disebabkan oleh Pandemi Covid-19, lalu tahun 2021 naik sebanyak 18 nasabah. Kemudian di tahun 2022 jumlah nasabah tabungan Simpel iB mengalami kenaikan sebanyak 15 nasabah. Serta pada tahun 2023 juga mengalami kenaikan sebanyak 34 nasabah.<sup>5</sup>

Pemaparan di atas menunjukkan bahwa jumlah peminat tabungan Simpel iB masih cukup kecil dikarenakan rendahnya kualitas literasi mengenai produk tersebut, bank hanya memberikan layanan sosialisasi untuk menarik nasabah tanpa biaya tambahan apapun, seperti penyediaan perlengkapan sekolah. Selain itu banyak siswa/siswi yang hanya buka rekening tabungan

---

<sup>5</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Renda Wulandari, *Service Assistant* Bank Jatim Syariah KCP Blitar pada tanggal 18 Januari 2024.

saja dan kemudian tidak dipakai untuk menabung. Menyikapi hal tersebut, maka perlu adanya peran strategi pelayanan yang baik dalam penanganan pelayanan nasabah dan penyampaian informasi mengenai produk atau jasa yang ditawarkan Bank Jatim Syariah KCP Blitar guna meningkatkan jumlah nasabah dalam menggunakan produk bank tersebut.

Berdasarkan uraian data-data yang diperoleh seperti yang telah dijelaskan diatas. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peran Strategi Layanan *Cash Pick Up* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pelajar Memilih Tabungan Simpel iB (Studi Kasus di Bank Jatim Syariah KCP Blitar)”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis strategi pelayanan yang efektif dalam meningkatkan jumlah nasabah pelajar pada produk Simpanan Pelajar iB di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Pembantu Blitar dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi layanan *cash pick up* pada Bank Jatim Syariah KCP Blitar dalam meningkatkan jumlah nasabah pelajar memilih Tabungan Simpanan Pelajar (Simpel iB)?
2. Bagaimana peran strategi layanan *cash pick up* pada Bank Jatim Syariah KCP Blitar dalam meningkatkan jumlah nasabah pelajar memilih Tabungan Simpanan Pelajar (Simpel iB)?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dengan demikian, tujuan akhir dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi layanan *cash pick up* pada produk Simpanan Pelajar (Simpel iB) di Bank Jatim Syariah KCP Blitar.
2. Untuk mengetahui peran strategi layanan *cash pick up* pada Bank Jatim Syariah KCP Blitar dalam meningkatkan jumlah nasabah pelajar memilih tabungan Simpanan Pelajar (Simpel iB).

#### **D. Manfaat Penelitian**

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan manfaat yang berharga baik secara teoritis maupun praktis, seperti berikut:

1. Manfaat Teoritis:
  - a. Menambah literatur dan memperluas pengetahuan tentang strategi layanan *cash pick up* pada produk simpel iB di perbankan syariah.
  - b. Memberikan masukan kepada perusahaan perbankan syariah dalam meningkatkan strategi pelayanan mereka.
2. Manfaat Praktis:
  - a. Bagi Akademis

Secara umum penelitian merupakan karya ilmiah yang dapat menjadi sumber data atau referensi yang dapat digunakan sebagai data sekunder dan digunakan sebagai referensi untuk peneliti lain yang melakukan penelitian sama.
  - b. Bagi Perbankan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu industri perbankan, khususnya Bank Syariah yang ada di Kota Blitar, dengan menerapkan

strategi layanan *cash pick up* pada produk Simpel iB untuk mendapatkan lebih banyak nasabah.

c. Bagi Peneliti

Kajian ini bermanfaat untuk memperluas dan mengembangkan kemampuan para peneliti di bidang perbankan, khususnya perbankan syariah di Indonesia. Hal ini juga berfungsi sebagai alat untuk memberikan informasi baru kepada para peneliti.

## E. Penelitian Terdahulu

Berikut beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini:

1. Strategi *Pick Up Service* dalam Meningkatkan Minat Menabung Studi Pada KSSU Harum Dhaha Kediri Perspektif Marketing Syariah oleh Isneyni Robi'ul Laila, mahasiswi IAIN Kediri.<sup>6</sup>

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi *Pick Up Service* dalam meningkatkan minat menabung anggota KSSU Harum Dhaha Kediri dari Marketing Syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan dalam meningkatkan minat menabung anggota di KSSU Harum Dhaha Kediri menggunakan strategi *Pick Up Service*, Strategi kemudahan dalam bertransaksi tanpa harus datang ke kantor. Koperasi ini, menggunakan pendekatan kekeluargaan dengan menerapkan aspek bauran pemasaran guna menciptakan karakteristik jasa yang ditawarkan. Sedangkan strategi *Pick Up Service* dalam meningkatkan minat menabung anggota di KSSU

---

<sup>6</sup> Isneyni Robi'ul Laila, Strategi *Pick Up Service* dalam Meningkatkan Minat Menabung Studi Pada KSSU Harum Dhaha Kediri Perspektif Marketing Syariah, IAIN Kediri, Kediri, 2022.

Harum Dhaha Kediri ditinjau dari Marketing Syariah sudah sesuai. Persamaan pada penelitian ini terletak pada strategi layanan *cash pick up* dalam meningkatkan jumlah nasabah dan metode penelitiannya sama-sama menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada segi lokasi dan objek penelitian.

2. Peran Strategi Pemasaran *Pick Up Service* Dalam Meningkatkan Dana Pihak Ketiga Studi Kasus di Koperasi Syariah Risky Amanah Jaya (Raja) Kediri oleh Endah Sriyani, mahasiswa IAIN Kediri.<sup>7</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pemasaran yang digunakan oleh Koperasi Syariah Risky Amanah Jaya Kediri adalah menentukan target pasar sehingga pihak pemasar mampu mengetahui target produk, melakukan pendekatan terhadap nasabah, meningkatkan kepercayaan nasabah, menentukan waktu yang efisien. Dana pihak ketiga Koperasi Syariah Risky Amanah Jaya Kediri meningkat, peningkatan dana pihak yang memengaruhi eksistensi dan operasional koperasi. Peran strategi pemasaran layanan penjemputan yang diterapkan oleh pihak Koperasi Syariah Risky Amanah Jaya Kediri adalah strategi pemasaran layanan penjemputan yang digunakan pihak pemasar sebagai positioning yaitu upaya dalam membangun produk kemudian mengkomunikasikan fungsi istimewa dari produk yang dipasarkan, sehingga memberikan kemudahan bagi nasabah. Kualitas jasa *pick up service* terbukti dapat menutup penjualan lebih banyak, jumlah dana pihak ketiga yang berhasil

---

<sup>7</sup> Endah Sriyani, Peran Strategi Pemasaran Pick Up Service Dalam Meningkatkan Dana Pihak Ketiga (Studi Kasus di Koperasi Syariah Risky Amanah Jaya Kediri). IAIN Kediri, Kediri, 2023.

dihimpun juga meningkat hingga akhir tahun 2022. Persamaan pada penelitian ini terletak pada strategi layanan *cash pick up* dalam meningkatkan jumlah nasabah dan metode penelitiannya sama-sama menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada segi lokasi dan objek penelitian.

3. Peran Strategi Pelayanan Jemput Bola Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota (Studi Kasus Produk Simpanan Umum di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare) oleh Rachma Mega Yuliana, mahasiswa IAIN Kediri.<sup>8</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi jemput bola yang dilakukan oleh BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare pada produk simpanan umum yakni para AOSP (*account officer* simpan dan pembiayaan) terjun langsung ke pasar untuk mendatangi langsung para anggota dan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan serta melakukan pelayanan tepat waktu dalam setiap harinya. Selain itu juga dengan karyawan yang berseragam lengkap, rapi, bersepatu dan juga tentunya memakai peci hitam sebagai nilai tambah untuk menarik minat anggota. Strategi pelayanan jemput bola dalam meningkatkan jumlah anggota produk simpanan umum di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare dapat meningkat karena adanya pengaruh dari kemudahan lokasi, kenyamanan yang diberikan, harga wajar yang bersaing serta kecepatan melayani dari BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare.

---

<sup>8</sup> Rachma Mega Yuliana, Peran Strategi Pelayanan Jemput Bola Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota (Studi Kasus Produk Simpanan Umum di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare). IAIN Kediri, Kediri, 2023.

Persamaan pada penelitian ini terletak pada strategi layanan *cash pick up* dalam meningkatkan jumlah nasabah dan metode penelitiannya sama-sama menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada segi lokasi dan objek penelitian.

4. Implementasi Sistem Layanan Jemput Bola Terhadap Meningkatkan Motivasi Menabung Anggota (Studi Pada BMT UGT Sidogiri Capem Gadang) oleh Ahmad Muizuddin, mahasiswa UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.<sup>9</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem layanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri Capem Gadang merupakan sistem yang mencakup banyak hal, diantaranya merupakan sistem yang efektif untuk pemasaran, sistem yang memudahkan untuk anggota dan sistem yang simpel. Sistem jemput bola ini membuat anggota dimanjakan bukan hanya setoran yang diambil, penarikan biasa diantar ke rumah oleh karyawan BMT UGT Sidogiri Capem Gadang. Banyak anggota memperoleh motivasi lebih untuk menabung karena pegawai memberikan layanan dengan maksimal. Persamaan pada penelitian ini terletak pada strategi layanan *cash pick up* dan metode penelitiannya sama-sama menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada segi lokasi dan objek penelitian.

---

<sup>9</sup> Ahmad Muizuddin, Implementasi Sistem Layanan Jemput Bola Terhadap Meningkatkan Motivasi Menabung Anggota (Studi Pada BMT UGT Sidogiri Capem Gadang). UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2023.

5. Peranan *Cash Delivery and Pick Up Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk oleh Dian Nabila, mahasiswi IAIN Kediri.<sup>10</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan *cash delivery and Pick up service* telah sesuai dengan prinsip layanan jasa yang ada dalam Islam yaitu dengan telah memberikan kualitas terbaik dari layanan jasa dan mampu membantu sesama umat manusia dalam memberikan kemudahan khususnya dalam kegiatan transaksi yang sesuai dengan konsep syariah. Layanan *cash delivery and pick up service* mampu menjalankan suatu peranan yang sangat baik dalam meningkatkan loyalitas nasabah berupa adanya transaksi berulang dan meningkatnya jumlah transaksi nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. Persamaan pada penelitian ini terletak pada strategi layanan *cash pick up* dan metode penelitiannya sama-sama menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada segi lokasi dan objek penelitian.

## **F. Definisi Istilah**

Agar tidak terjadi kesalahan dalam mengartikan istilah yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti akan menjelaskan beberapa konsep atau definisi operasional, yaitu:

1. Strategi Pelayanan

Menurut Sondang P. Siagian strategi adalah seperangkat pedoman dan keputusan yang dibuat oleh pimpinan organisasi tertinggi

---

<sup>10</sup> Dian Nabila, Peranan *Cash Delivery and Pick Up Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk, IAIN Kediri, Kediri, 2022.

untuk mencapai tujuan tertentu dalam jangka panjang.<sup>11</sup> Pelayanan menurut Kasmir diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan atau nasabah. Jadi strategi pelayanan merupakan cara mengidentifikasi suatu masalah dan menawarkan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Solusi atau metode ditentukan berdasarkan kondisi kebutuhan dan mampu memberikan jalan keluar terbaik dari situasi yang terjadi.

## 2. Tabungan

Menurut Malayu S.P Hasibuan, tabungan adalah semua simpanan pihak ketiga kepada bank yang administrasi pembukuannya dilakukan dalam buku tabungan, dan penarikan tabungan dilakukan dengan slip setoran dan slip penarikan yang disediakan bank. Tabungan Simpel iB adalah tabungan untuk kalangan siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, memiliki persyaratan yang mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini, dalam upaya meningkatkan literasi dan inklusi keuangan.<sup>12</sup>

## 3. Keputusan Pembelian

Menurut Olson keputusan pembelian adalah suatu proses pemecahan masalah yang meliputi semua proses yang dilalui konsumen untuk mengenali masalah, mencari solusi, mengevaluasi alternative, dan memilih diantara pilihan-pilihan. Keputusan merupakan penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah,

---

<sup>11</sup> Evri Novianto, *Manajemen Strategis* (Sleman: CV. Budi Utama, 2019), 5.

<sup>12</sup> (DPBS-OJK), D. P, *Buku Standar Produk Perbankan Syariah Murabahah*, 2016.

hingga pada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. Rekomendasi itulah yang selanjutnya dipakai dan digunakan sebagai pedoman bisnis dalam pengambilan keputusan.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiha, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2013), 47.