

**PERANAN *CASH DELIVERY AND PICK UP SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (SE)



Oleh:

Dian Nabila

9314.017.18

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**PERANAN *CASH DELIVERY AND PICK UP SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH**

(Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk)

Ditulis oleh:

DIAN NABILA

9314.017.18

Disetujui oleh

Pembimbing I



(Dr. Ali Samsuri, MEI)
NIP.19761031 200901 1 003

Pembimbing II



(Erawati Dwi Lestari, SS, M. Hum.)
NIP.19930306 201903 2 016

NOTA DINAS

Kediri,

Nomor :
Lampiran : 4 (Empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamualaikum Wr.Wb

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


Nama : Dian Nabila
NIM : 9.314.017.18

Judul : PERANAN *CASH DELIVERY AND PICK UP SERVICE* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk)


Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan uian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah. Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkab terimakasih.

WassalamualaikumWr.Wb.

Pembimbing I


(Dr. Ali Samsuri, MEI)
NIP.19761031 200901 1 003

Pembimbing II


(Erawati Dwi Lestari, SS, M. Hum.)
NIP.19930306 201903 2 016

NOTA PEMBIMBING

Kediri,

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

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo

Kediri

Assalamualaikum Wr.Wb.

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

Nama : Dian Nabila


NIM : 9.314.017.18

Judul : PERANAN *CASH DELIVERY AND PICK UP SERVICE* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam Sidang Munaasah yang dilaksanakan pada tanggal 13 Juli 2022, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya. Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pembimbing I


(Dr. Ali Samsuri, MEI)
NIP.19761031 200901 1 003

Pembimbing II


(Erawati Dwi Lestari, SS, M. Hum.)
NIP.19930306 201903 2 016

HALAMAN PENGESAHAN

**PERANAN *CASH DELIVERY AND PICK UP SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk)**

DIAN NABILA

9.314.017.18

Telah Diujikan Di Depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Pada Tanggal 13 Juli 2022.

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Rofik Efendi, S.Kom, M.M (.....)
NIP. 19690617 199803 1 002
2. Penguji I
Dijan Novia Saka, S.E, M.M (.....)
NIDN. 0714127001
3. Penguji II
Erawati Dwi Lestari, S.S, M.Hum (.....)
NIP. 19930306 201903 2 016

Kediri,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Muslihin. MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ (رواه الطبرني والبيهقي)

Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan suatu pekerjaan, dilakukan secara Itqan

(HR. Thabrani)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Rasa syukur Alhamdulillah tiada henti atas semua nikmat yang telah Allah SWT berikan dalam kehidupan saya, atas berkah rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini, dan saya persembahkan untuk:

1. Kepada kedua orang tua saya Ibu Mardiyah dan Bapak Supardi yang selalu memberikan dukungan, biaya, serta doa terbaik untuk keberhasilan saya. Semoga mereka selalu diberi kesehatan panjang umur dan selalu dalam lindungan-Nya
2. Kepada yang terhormat dosen pembimbing Bapak Dr. Ali Samsuri, MEI dan Ibu Erawati Dwi Lestari, SS, M. Hum. Yang telah membimbing dan mengarahkan saya agar dapat mengerjakan skripsi dengan baik dan bisa lulus tepat waktu.
3. Teruntuk keluarga besar saya yang juga selalu mendoakan dan memberikan dukungan agar saya bisa menyelesaikan studi dan mendapatkan ilmu yang bermanfaat
4. Sahabat – sahabat saya serta teman seperjuangan yang senantiasa mendukung dan membantu saya dalam memberikan motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.

ABSTRAK

Dian Nabila. 2022. *Peranan Cash Delivery and Pick Up Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam, Institut Agama Islam Negeri Kediri. Dosen pembimbing (1) Dr. Ali Samsuri, MEI (2) Erawati Dwi Lestari, SS, M. Hum.

Kata Kunci: *Cash Delivery, Pick Up Service, Loyalitas*

Penelitian ini merupakan suatu kajian ilmiah yang membahas tentang Peranan *Cash Delivery and Pick Up Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan bagaimana *cash delivery and pick up service* yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk dan Bagaimana peranan *cash delivery and pick up service* bank dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk.

Penelitian ini berupa penelitian lapangan (*field research*) menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan pihak terkait seperti *Sub Branch Manager, Relationship Manager, Customer Service* dan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk. Sedangkan observasi dilakukan di Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk untuk mendapatkan bukti valid *cash delivery and pick up service* yang dilakukan. Dokumentasi diperoleh peneliti dari kantor Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk serta dilakukan pengecekan keabsahan data antara lain keikutsertaan peneliti, meningkatkan ketekunan dan triangulasi. Tahap penelitian meliputi tahap perencanaan, tahap pengumpulan data, tahap analisis data, dan tahap pelaporan penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Layanan *cash delivery and Pick up service* merupakan layanan berupa pengantaran ataupun penjemputan uang tunai dan warkat bilyet giro dari bank ke lokasi nasabah ataupun sebaliknya. Dengan sistem *said to contain* dan *count on site* tanpa dipungut biaya baik bagi nasabah perorangan ataupun non perorangan yang memenuhi syarat dan ketentuan bank dengan berbagai manfaat yang ditawarkan. Layanan ini juga 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. (2) 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.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, sujud syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang tidak pernah berhenti memberikan nikmat dan rahmatNya sampai skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa kita ucapkan kepada nabi Muhammad SAW, nabi yang membawa kehidupan dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang. Semoga dengan membaca sholawat kita bias mendapat syafaatnya di hari akhir nanti, Aamiin Ya Robbal Alamin. Skripsi ini mengungkapkan tentang Peranan *Cash Delivery and Pick Up Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCP Nganjuk.

Penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, baik dukungan langsung maupun tidak langsung. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI, MEI selaku Kepala Prodi Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. Ali Samsuri, MEI dan Ibu Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran dalam memberikan pengarahan dan bimbingan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Bapak Nurimansyah Setivia Bakti selaku *Sub Branch Manager* beserta seluruh karyawan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk
6. Keluarga besar saya Ibu Mardiyah, Bapak Supardi, Diah Wulandari, Achmad Rifai dan Ayu Putri Laili yang telah memberikan dukungan berupa doa, tenaga maupun bantuan secara finansial hingga akhir masa studi.
7. Sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan semangat dan dorongan untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi ini .
8. Teman-teman jurusan Perbankan Syariah angkatan 2018 seperjuangan.

Semoga jasa yang telah Bapak/Ibu/Saudara/I berikan mendapat balasan yang mulia di sisi Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis mohon maaf jika terjadi kesalahan dalam penulisan skripsi ini, penulis juga sangat mengharapkan saran dan kritik dari semua pembaca sekalian demi kesempurnaan skripsi ini.

Kediri, 25 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN | i |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| ABSTRAK | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 10 |
| C. Tujuan Penelitian | 10 |
| D. Manfaat Penelitian | 11 |
| E. Penelitian Terdahulu | 12 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 15 |
| A. Peran..... | 15 |
| B. Pelayanan Jasa..... | 15 |
| 1. Karakteristik Pelayanan Jasa..... | 17 |
| 2. <i>Pelayanan Jasa</i> dalam Islam..... | 18 |

| | | |
|--------------------------------------|--|----|
| C. | <i>Cash Delivery and Pick Up Service</i> | 19 |
| D. | Loyalitas | 20 |
| | 1. Keuntungan Loyalitas | 20 |
| | 2. Karakteristik Loyalitas | 21 |
| | 3. Faktor-Faktor Loyalitas Nasabah | 21 |
| | 4. Loyalitas dalam Perspektif Islam | 22 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 24 |
| A. | Pendekatan dan Jenis Penelitian | 24 |
| B. | Kehadiran Peneliti | 25 |
| C. | Lokasi penelitian | 27 |
| D. | Sumber data | 27 |
| E. | Teknik pengumpulan data | 28 |
| F. | Analisis data | 29 |
| G. | Pengecekan keabsahan data | 30 |
| H. | Tahap-tahap penelitian | 31 |
| BAB IV PAPARAN DAN TEMUAN DATA | | 33 |
| A. | Profil Perusahaan | 33 |
| | 1. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk | 33 |
| B. | Paparan Data | 48 |
| | 1. <i>Cash Delivery and Pick Up Service</i> di Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk | 48 |
| | 2. Peranan <i>Cash delivery and pick up service</i> dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk | 54 |
| C. | Temuan Data | 62 |

| | |
|---|----|
| 1. <i>Cash Delivery and Pick up Service</i> di Bank Muamalat KCP Nganjuk..... | 62 |
| 2. Peranan <i>Cash Delivery and Pick Up Service</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk | 63 |
| BAB V PEMBAHASAN | 64 |
| A. <i>Cash delivery and Pick up service</i> di Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk | 64 |
| B. Peranan <i>Cash Delivery and Pick up service</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk..... | 70 |
| BAB VI PENUTUP | 73 |
| A. Kesimpulan | 73 |
| B. Saran..... | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA | 75 |
| LAMPIRAN | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk.....36

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Data Perbandingan Bank Syariah di Kabupaten Nganjuk..... | 4 |
| Tabel 1.2 Data Produk Layanan Jasa <i>Cash Delivery</i> and <i>PickUp Service</i> | 8 |
| Tabel 3.1 Tabel Kehadiran Peneliti..... | 24 |
| Tabel 4.1 Jumlah Nasabah Yang Menggunakan Layanan <i>Cash Delivery</i> and <i>Pick Up Service</i> BMI KCP Nganjuk..... | 48 |
| Tabel 4.2 Syarat dan Ketentuan Layanan <i>Pick Up Service</i> | 50 |
| Tabel 4.3 Jumlah Transaksi (Penyetoran) Nasabah di BMI KCP Nganjuk Sebelum dan Sesudah Menggunakan Layanan <i>Cash Delivery</i> and <i>Pick Up Service</i> | 57 |
| Tabel 4.4 Jumlah Transaksi (Penarikan) Nasabah di BMI KCP Nganjuk Sebelum dan Sesudah Menggunakan Layanan <i>Cash Delivery</i> and <i>Pick Up Service</i> | 59 |
| Tabel 4.5 Jumlah Transaksi Nasabah Dengan Layanan <i>Cash Delivery</i> and <i>Pick Up Service</i> di BMI KCP Nganjuk..... | 61 |
| Tabel 4.6 Jumlah Transaksi Nasabah BMI KCP Nganjuk..... | 61 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Surat Izin Melakukan Riset/ Penelitian
- Lampiran II : Surat Keterangan Telah melakukan Penelitian
- Lampiran III : Pedoman Wawancara
- Lampiran IV : Dokumentasi Saat Observasi Di Bank Muamalat Indonesia KCP
Nganjuk
- Lampiran V : Dokumentasi Saat Wawancara
- Lampiran VI : Daftar Konsultasi Skripsi

