

## **ANALISIS IMPLEMENTASI LAYANAN PICK UP SERVICES UNTUK MENINGKATKAN MOTIVASI NASABAH MENABUNG DI BMT AL-HIJRAH BUKITTINGGI**

**Honi Arsita, Dewi Manda Anggraini**

1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil  
Djambek Bukittinggi, [honiarsita@gmail.com](mailto:honiarsita@gmail.com)

2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil  
Djambek Bukittinggi, [dewimandaangraini@gmail.com](mailto:dewimandaangraini@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya ketakutan dan keraguan nasabah buat membawa uang atas jumlah banyak ke BMT Al-Hijrah Bukittinggi, ketakutan akan adanya masalah dalam perjalanan menuju BMT Al-Hijrah Bukittinggi. Sehingga, penelitian ini bertujuan buat mengetahui bagaimana dampak dari penerepan layanan *pick up services* dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah di BMT Al-Hijrah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan data dan informasi lapangan berdasarkan fakta yang diperoleh melalui wawancara dan observasi atas narasumber. Informan dalam penelitian ini yaitu staff dan nasabah BMT Al-Hijrah Bukittinggi. Sedangkan analisa data yang digunakan ialah atas teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini dilakukan sejak 13 September 2024 s/d Oktober 2024. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan *pick up services* yang diberikan oleh BMT Al-Hijrah Bukittinggi mempengaruhi keputusan nasabah buat menabung. Hal ini ditunjukkan dari besarnya tanggapan nasabah BMT Al Hijrah Bukittinggi yang memiliki nilai rata-rata tingkat pelayanan tinggi, sehingga mendukung bahwa adanya pelayanan yang diberikan buat nasabah, akan memberikan pengaruh positif terhadap keputusan nasabah nantinya. BMT Al Hijrah Bukittinggi juga sudah meningkatkan kualitas layanan *pick up service* melalui indikator keberhasilan kualitas layanan seperti, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penerapan semua indikator keberhasilan kualitas layanan atas optimal akan meningkatkan kepercayaan dan minat nasabah buat menabung di BMT Al Hijrah Bukittinggi. Pelayanan yang baik akan dapat membentuk sikap positif dalam diri nasabah terhadap lembaga BMT Al Hijrah Bukittinggi. Sikap positif tersebut terbentuk atas dasar kepuasan nasabah yang akan menimbulkan niat secara konsisten dalam menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan yang pada akhirnya nasabah akan memutuskan buat menjadi nasabah tetap di BMT Al Hijrah Bukittinggi.

**Kata Kunci :** Implementasi; Layanan *Pick Up Services*; Motivasi Menabung; BMT Al-Hijrah Bukittinggi

### **Abstract**

*This study was motivated by the fear and doubt of customers to bring large amounts of money to BMT Al- Hijrah Bukittinggi, fear of problems on the way to BMT Al- Hijrah Bukittinggi. Thus, this study aims to determine the impact and implementation of pick-up services in increasing customer savings motivation at BMT Al- Hijrah. This study uses*

a descriptive qualitative method, namely research that describes data and information in the field based on facts obtained through interviews and observations with sources. The informants in this study were staff and customers of BMT Al- Hijrah Bukittinggi. While the data analysis used was wrong with data reduction techniques, data presentation, and drawing conclusions. The research was conducted from September 13, 2024 to October 2024. Based on the research that has been done, it can be concluded that the pick- up services provided by BMT Al- Hijrah Bukittinggi influence customers' decisions to save. This is shown by the large response of BMT Al Hijrah Bukittinggi customers who have a high average service level value, thus supporting that the service provided to customers will have a positive influence on customer decisions later. BMT Al Hijrah Bukittinggi has also improved the quality of pick up service through indicators of service quality success such as, evidence of financial, reliability, responsiveness, guarantees, and empathy. The optimal implementation of all indicators of service quality success will increase customer trust and interest in saving at BMT Al Hijrah Bukittinggi. Good service will be able to form a positive attitude in the early stages of customers towards the BAIT Al Hijrah Bukittinggi institution. This positive attitude is formed on the basis of customer satisfaction which will consistently cause interest in using the products and services offered which in the end customers will decide to become permanent customers at BMT Al Hijrah Bukittinggi.

**Keywords:** Implementation; Pick Up Services, Saving Motivation; BMT Al- Hijrah Bukittinggi

## I. Pendahuluan

BMT yakni badan finansial syariah yang bekerja memakai kombinasi rancangan“ Baitul tamwil serta Baitul maal” atas sasaran operasionalnya fokus pada zona Upaya Kecil Menengah (UKM). Rancangan Baitul tamwil (rumah pengembangan harta), melaksanakan aktivitas pengembangan usaha- usaha produktif serta pemodalan dalam tingkatan mutu ekonomi wiraswasta mikro serta kecil atas antara lain mendesak aktivitas menyimpan uang serta mendukung pembiayaan aktivitas ekonomi.<sup>1</sup>

Dasar Hukum BMT terdapat di Al-Qur'an: (QS Al-Baqarah Ayat 188:

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: “Serta janganlah kalian makan harta di antara kalian atas jalur yang batil, serta janganlah kalian mencekoki atas harta itu pada para juri, atas arti supaya kalian bisa menyantap beberapa harta orang lain itu atas jalur kesalahan, sementara itu kalian memahaminya.”

Buatan ini memaknakan kalau serta janganlah menyantap beberapa dari kamu harta kepunyaan beberapa yang lain atas cara- cara batil semacam atas ikrar bohong, ghosob, mencuri, uang sogok, riba, serta lain serupanya. Serta janganlah

---

<sup>1</sup> Melina Fichta, *Pembiayaan Murabahah Di Baitul Mall Wat Tamwil (BMT)*, Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance, Vol. 3, No. 2, November 2020, Hlm. 270

pula kamu mengantarkan pada penguasa penguasa berbentuk alasan- alasan batil buat tujuan bisa menyantap harta kepunyaan sekeluarga orang atas metode batil, Lagi kamu ketahui haramnya perihal itu buat kamu.<sup>2</sup> Salah satu BMT yang pula bertumbuh dikala ini yakni BMT Al- Hijrah bukittinggi. BMT Al- Hijrah ialah suatu buatan upaya pelayanan finansial syariah yang dicoba oleh seseorang penggagas, asal usul pendirian koperasi dibuat suatu julukan ialah BMT Al- Hijrah pada bertepatan pada 31 januari 2006.

Bersamaan 1 Muharram 1428 H, oleh 23 orang badan atas kerangka balik malim sebesar 5 orang, pekerjaan medis sebesar 2 orang, dari badan taklim sebesar 8 orang, serta pengasuh langgar sebesar 3 orang setelah itu dalam ekspedisi saat sebelum bertubuh hukum badan sudah meningkat sebesar 62 orang mereka punya satu tujuan ialah buat tingkatkan keselamatan badan serta warga lewat koperasi serta ikut serta menggerakkan ekonomi warga berupaya disektor upaya mikro atau kecil lewat media koperasi syariah. Dini mulanya modalBMT Al-Hijrah yakni Rp. 66.000.000.<sup>3</sup>

Memandang kondisi di masa kompetisi yang kencang ini dimana banyak BMT bersaing buat menarik atensi serta kebahagiaan nasabahnya atas metode serta strategi yang bisa membuat pelanggan terpikat memakai pelayanan lembaga itu. Sedemikian itu pula atas BMT Al- Hijrah Bukittinggi lalu menembus buat berupaya menarik atensi nasabahnya serta pula menjaga kebahagiaan nasabahnya. Salah satu upaya yang dicoba oleh BMT Al- Hijrah Bukittinggi buat menjaga nasabahnya ialah atas metode melaksanakan strategi bauran advertensi. Strategi bauran advertensi yang digunakan oleh BMT Al- Hijrah Bukittinggi yakni layanan atas tata cara pick up service kepada kebahagiaan nasabahnya alhasil pelanggan merasa puas atas terdapatnya tata cara ini.

Atas terdapatnya layanan atas tata cara pick up service ini BMT Al- Hijrah Bukittinggi berupaya pengaruhi nasabahnya supaya senantiasa loyal serta puas dan bisa menarik atensi pelanggan terkini alhasil terpikat buat memilah. Sedemikian itu pula atas mutu pelayanannya BMT Al- Hijrah Bukittinggi lalu berupaya tingkatkan kualitasnya supaya pelanggan merasa puas, pelanggan yang puas kepada sesuatu layanan hingga pelanggan itu mengarah tidak hendak terpikat buat beralih ke lembaga lain serta hendak senantiasa loyal kepada lembaga yang bisa membuatkan kebahagiaan pada nasabahnya.

Kelebihan layanan pick up service di BMT Al- Hijrah Bukittinggi yakni kala ada pelanggan yang bertamu pihak BMT atas memohon layanan hingga pihak bank langsung otomatis membuatkan layanan terbaik pada pelanggan, semacam ilustrasi menghadiri rumah pelanggan satu persatu serta pula kala mengajukan

---

<sup>2</sup> Ghufroon Mohammad Idil, Dkk, *Analisa Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Perspektif Al- Qur'an*, Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan, Vol. 7, No. 2, 2023, Hlm. 68

<sup>3</sup> File BMT Al-Hijrah

pinjaman di BMT Al- Hijrah Bukittinggi lumayan dirumah saja hingga dari pihak BMT menghadiri pelanggan itu, alhasil pelanggan tidak butuh beramai- ramai buat menghadiri kantor agen. Ada perbuatan perihal yang melainkan antara layanan pick up service atas lembaga yang lain ialah metode melayani nasabahnya, di BMT Al- Hijrah Bukittinggi pelayanannya amat mencermati kondisi pelanggan, serta kala menarik bayaran pembiayaan itu menggunakan pakaian yang santun semacam alakadarnya. Jadi pelanggan lebih aman serta merasa dicermati oleh pihak lembaga.

BMT Al- Hijrah Bukittinggi butuh pula buat mencari strategi penjualan yang efisien buat bisa bersaing serta melindungi eksistensinya, dan bisa tingkatkan dorongan menyimpan uang badan di BMT itu. Strategi penjualan yakni sesuatu bentuk konsep dibidang penjualan. Salah satu tata cara / strategi yang dipakai BMT Al- Hijrah Bukittinggi yakni atas memakai tata cara layanan sistem Pick Up Service atau melalui penjualan langsung bagus atas jasa pendanaan, / customer service. Jasa Pick Up Service yakni alat yang gampang buat konsumen meletakkan anggaran mereka masing- masing hari buat mendanakan pada durasi yang hendak tiba atas cara tidak berubah- ubah.

Bersumber pada pemantauan yang dicoba periset di BMT Al- Hijrah Bukittinggi menerangkan terdapat perbuatan perihal yang terjalin pada pelanggan sebab atensi serta bersemangat pelanggan buat menyimpan uang belum besar. Perihal itu terjalin sebab pada biasanya pelanggan belum seluruhnya mandiri atas cara financial, dorongan pelanggan dalam melaksanakan aktivitas menyimpan uang cuma buat khasiat waktu pendek, pemasukan yang didapat mengarah habis digunakan buat aktivitas yang bertabiat konsumtif, sering- kali ada pengeluaran yang tidak cocok atas keinginan, serta tidak terdapatnya penganggaran finansial yang bagus. Perihal itu membuktikan kalau tingkatan pengaturan diri, tingkatan corak menyimpan uang, serta tingkatan pemasukan pelanggan belum seluruhnya bagus serta normal.

Realitas di atas membuktikan kalau pelanggan atas seluruhnya tingkatan corak menyimpan uang sedang belum mempunyai bagus dalam menyimpan uang. Oleh karena itu, BMT Al- Hijrah wajib tingkatkan mutu jasa, alhasil pelanggan bersemangat dalam menyimpan uang di BMT.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah nasabah tabungan BMT Al-Hijrah**

No	Tahun	Jumlah Anggota
1	2018	157
2	2019	246
3	2020	148
4	2021	219

5	2022	88
---	------	----

Sumber: Dokumen Jumlah Anggota BMT Al-Hijrah Bukittinggi (Tahun 2018-2022)

Dapat diamati pada bagan jumlah pelanggan tiap tahunnya, hadapi turun menaikna jumlah atensi menyimpan uang pelanggan di BMT Al- Hijrah. tetapi, pada tahun 2019 terjalin pandemic pelanggan hadapi kenaikan sebesar 246 disebabkan BMT Al- Hijrah senantiasa melaksanakan layanan pick up service serta beberapa besar akumulasi pelanggan yang menyimpan uang pada dikala endemi yakni para orang tani sebab mereka berkegiatan semacam umumnya. Pada tahun 2020 terbentuknya penurunan atensi pelanggan sebesar 148 serta pada tahun 2021 ada kenaikan pelanggan yang mau menyimpan uang sebesar 219. Tetapi, pada tahun 2022 terbentuknya penyusutan pelanggan ialah sebesar 88 pelanggan.<sup>4</sup>

Kebahagiaan pelanggan amat berarti buat tingkatkan atensi menyimpan uang. Tidak hanya menilai produk yang ditawarkan oleh badan finansial, pelanggan pula memperhitungkan mutu layanan yang diserahkan. Badan finansial syariah butuh mempunyai sistem penjualan yang efisien dalam organisasinya. Kotler mendeskripsikan penjualan selaku cara sosial serta administratif di mana orang serta golongan penuhi keinginan serta kemauan mereka atas menghasilkan, menawarkan, serta mempertukarkan produk yang berharga atas pihak lain. Salah satu strategi yang dipakai oleh BMT Al- Hijrah Bukittinggi yakni layanan pick- up service.

Pick- up service yakni layanan pengumpulan serta pengantaran duit yang berdaya guna, yang membolehkan pelanggan buat tidak butuh repot tiba ke koperasi. Layanan ini mengaitkan interaksi langsung atas pelanggan buat memberitahukan serta menarangkan produk, alhasil tingkatkan mungkin pelanggan terpicat buat mencobanya.<sup>5</sup> Pendekatan pick- up service yakni strategi penjualan di mana badan itu langsung bertamu calon klien buat menawarkan produk. Bila calon klien membuktikan atensi, tahap berikutnya yakni mendatangi mereka serta membuatkan pengajuan terperinci mengenai produk / layanan. Tata cara ini menolong calon klien, paling utama yang terpicat jadi badan BMT buat lebih menguasai produk atau layanan serta khasiat yang bisa mereka dapat.<sup>6</sup>

Layanan pick- up ini tidak cuma membuat bisnis lebih aman buat pelanggan, namun pula mendesak serta memotivasi mereka buat menyimpan uang atas cara tertib. Kala orang / pelanggan mempunyai Kerutinan menyimpan uang, mereka hendak lebih gampang menata finansial mereka. Oleh sebab itu, berarti buat koperasi buat lalu meningkatkan penjualan produknya, sebab penjualan produk

<sup>4</sup> Wawancara atas kepala BMT Al-Hijrah Bukittinggi, Bapak H. Damuar

<sup>5</sup> Melati, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Deepublish : 2020), 141

<sup>6</sup> Eny Latifah dan Devi Azlina Putri, "Strategi Sharia" Marketing Pick Up Service Koperasi Syariah TKI Artha Mulya Lamongan, 156.

memainkan kedudukan berarti dalam menjaga keberadaannya di pasar.<sup>7</sup> Nyaris seluruh badan finansial syariah mikro memakai strategi penjualan "jempot bola". Keringanan memperoleh layanan bermutu besar meningkatkan kebahagiaan pelanggan kepada layanan yang diserahkan oleh BMT (Baitul Maal wat Tamwil). Mutu layanan tergantung pada 3 buatan penting: sistem, teknologi, serta orang, di mana aspek orang berkontribusi dekat 70%. Tidak membingungkan kalau menggapai tingkatan kebahagiaan yang besar kepada mutu layanan susah buat ditiru. Meningkatkan tindakan serta sikap yang searah atas tujuan badan membutuhkan upaya, mulai dari cara rekrutmen, penataran pembibitan, sampai mentradisikan adat kegiatan yang kokoh.<sup>8</sup>

Mengalami hambatan jarak geografis antara badan atau pelanggan BMT Al-Hijrah Bukittinggi, strategi semacam pick up service dibutuhkan buat mendesak Kerutinan menyimpan uang serta tingkatan anggaran pihak ketiga. Perihal ini membenarkan kalau BMT Al-Hijrah Bukittinggi bisa bekerja atas bagus serta senantiasa bersaing di pasar. Banyak badan finansial non-bank mengadopsi strategi layanan pick-up buat pengembangan bidang usaha, walaupun pelaksanaannya berbeda-beda terkait pada kebijaksanaan serta strategi tiap-tiap badan.

Bersumber pada kerangka balik yang sudah periset uraikan, hingga periset merasa butuh terdapatnya amatan lebih lanjut, periset pula terpikat buat melaksanakan riset atas mengangkat judul **"Analisa Implementasi Layanan Pick Up Service Terhadap Kepuasan Nasabah Buat Meningkatkan Motivasi Menabung Nasabah pada BMT Al-Hijrah Bukittinggi"**.

## II. Kajian Pustaka

### Kualitas Pelayanan

Mutu layanan yakni sesuatu keahlian buat penuhi keinginan dalam serta eksternal klien atas cara tidak berubah-ubah cocok metode. Dalam perihal ini fasilitator pelayanan dituntut buat lalu berupaya menguasai apa yang di idamkan klien, alhasil memiliki impian buat memperoleh mutu jasa yang bagus. Mutu jasa ialah analogi antara realitas atas jasa yang diperoleh atas impian atas jasa yang diterima.<sup>9</sup> Aplikasi mutu layanan selaku watak dari performa suatu produk / kemampuan ialah buatan penting dari strategi industri dalam bagan mencapai keistimewaan yang dapat bersinambungan, kelebihan suatu hasil pelayanan itu terkait dari karakteristik khas dan mutu yang diperlihatkan oleh pelayanan terpaut, apakah telah cocok atas impian / kemauan pelanggan / konsumen jasa.

---

<sup>7</sup> Hurriyati Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2005), 64.

<sup>8</sup> Hadi Irawan, *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Pt Gramedia, 2008), 37.

<sup>9</sup> Hamirul dan Widya Pratiwi, *Inovasi Dalam Pelayanan Publik*, (Banyumas: CV. Pena Persada, 2020), 4

### **Pick Up Services**

Pick up service yang diartikan yakni kalau pelanggan tidak hadapi kesusahan buat bawa uangnya serta menanggung resiko mengarah ke bank / BMT ditempat kemeriahan atas bawa beberapa duit buat disetorkan ke rekeningnya, melainkan lumayan atas menelpon pihak kantor buat menjemput anggaran tunainya / didapat cocok atas perjanjian lebih dahulu antara buatan marketing atas pelanggan. Pick up service ini dicoba tidak hanya berikan kebahagiaan pelanggan, layanan ini pula membuat desakan / dorongan pada pelanggan supaya hobi menyimpan uang, alhasil kala seorang / pelanggan hobi menyimpan uang, hingga seorang hendak amat gampang buat menata aktivitas ekonominya. Islam pula mengarahkan kalau seseorang mukmin kala menghasilkan duit tidak bisa atas cara kelewatan ialah cocok atas keinginan.

Tujuan dari Pick Up Service ialah strategi yang dipakai oleh industri / badan buat mempermudah badan dalam melaksanakan bisnis tanpa wajib tiba ke kantor. Aparat / karyawan badan yang hendak menghadiri posisi yang sudah disetujui lebih dahulu. Ini pula membuat dorongan serta kepatuhan dari badan buat senantiasa melaksanakan bisnis atas badan. Sebab badan tidak butuh tiba ke kantor, hingga strategi Pick Up Service membuat keringanan, tingkatkan kepatuhan badan serta membuat rasa kekeluargaan yang terangkai antara pihak badan atas anggotanya. Sebaliknya khasiat dari Pick Up Service ialah bank bisa langsung bertatap wajah atas pelanggan, alhasil bisa langsung menarangkan mengenai bahan-bahan bank pada pelanggan atas cara rinci, bisa mendapatkan langsung dari pelanggan mengenai kelemahan- kelemahan produk yang dipunyai oleh bank, aparat bank bisa langsung pengaruhi pelanggan atas bermacam argumentasi masuk akal yang dipunyai oleh bank, membolehkan ikatan terangkai bersahabat antara yang diwakili oleh aparat jasa atas nasabah.<sup>10</sup>

### **Pelayanan Dalam Pandangan Islam**

Dalam islam pelayanan yakni sesuatu keharusan yang pengoperasiannya cocok atas prinsip syari' ah. Supaya sesuatu jasa yang terdapat di industri pelayanan wajib lebih terencana hingga seluruh pihak wajib memiliki prinsip serta prinsip- prinsip yang dituangkan dalam anutan Islam. Dimana Islam menekankan kesahan sesuatu jasa yang cocok atas impian pelanggan yang merasakan kebahagiaan atas cara maksimal. Semacam yang dipaparkan dalam Al' Quran pesan Ali Imron buatan 159 yang maksudnya:“ Hingga diakibatkan belas kasihan dari Allah- lah kalian legal lemas halus kepada mereka. Andaikan

---

<sup>10</sup> Hadin Fadillah, *Strategi pick up service dalam meningkatkan minat menabung*, Jurnal off management and sharia business, Vol. 3. No. 1. 2023. Hlm. 51

kalian berlagak keras lagi berhati agresif, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Sebab itu maafkanlah mereka, mohonkanlah maaf buat mereka, serta bermusyawarahlah atas mereka dalam hal itu. Setelah itu bila kalian sudah menggenapkan niat, hingga bertakwalah pada Allah. Sebetulnya Allah menggemari orang-orang yang bertawakkal”.<sup>11</sup>

Sebuatan penanda yang memastikan tingkatan kesuksesan sesuatu pelayanan keahlian dalam membuat jasa pada pelanggan mencakup 5 format layanan ialah:

a) Tangibles / fakta fisik

Kemampuan suatu industri buat membuktikan eksistensinya pada para pelanggan atas terdapatnya fakta raga.

b) Reliability / keandalan

Perihal ini sejenis keahlian suatu industri buat melayankan jasa yang cocok atas apa yang telah dijanjikan atas cara cermat serta terpercaya.

c) Responsiveness / ketanggapan

Responsif ini dapat dibilang selaku keahlian buat membantu sampai membuat jasa yang kilat serta pas pada para pelanggan.

d) Assurance / agunan serta kepastian

Perihal ini mengenai wawasan, kesopan- santunan, serta keahlian para pegawai industri itu buat menimbulkan rasa yakin diri pada para kostumer buat suatu industri.

e) Empathy

Empati ialah membuat suatu atensi yang benar- benar serta umumnya bertabiat perseorangan / individu yang membuat pada klien atas berupaya paham kemauan para konsumennya.

### III. Metode Penelitian

Tipe riset yang dipakai oleh periset yakni riset kualitatif atas pendekatan deskriptif. Riset deskriptif kualitatif bermaksud buat melukiskan, menggambarkan, menerangkan, menarangkan serta menanggapi atas cara lebih rinci kasus yang hendak diawasi. Riset ini bermaksud buat menganalisa serta memperoleh data yang lebih nyata lagi hal aplikasi layanan pick up services buat tingkatan dorongan pelanggan menyimpan uang di BMT Al-Hijrah Bukittinggi. Riset ini dicoba semenjak 13 September 2024 s atau d Oktober 2024. Pangkal informasi pokok dalam riset ini didapat dari pemantauan serta tanya jawab atas pelapor ialah pegawai serta pelanggan dari BMT Al-Hijrah Bukittinggi.

---

<sup>11</sup> Nur Hadi, *Konsep pelayanan perspektif ekonomi syariah*, Jurnal ekonomi dan bisnis, Vol. 2. No. 2. 2018. Hlm. 143



Ada pula dalam menganalisa informasi, pengarang mengunakan tata cara deskriptif kualitatif. analisa informasi yang dipakai yakni atas metode pengurangan informasi, penyajian informasi, serta pencabutan kesimpulan.

#### IV. Hasil Dan Pembahasan

Pick up service yakni salah sesuatu strategi penjualan yang dicoba buat tingkatan agregasi anggaran pihak ketiga atas metode layanan pick up service anggaran kas ke posisi pelanggan alhasil pelanggan tidak butuh tiba ke kantor, lumayan atas salah satu karyawan anggaran buat melaksanakan bisnis bayaran / pencabutan dana.

Pick up service yang diartikan yakni kalau pelanggan tidak hadapi kesusahan buat bawa uangnya serta menanggung resiko mengarah ke bank / BMT ditempat kemeriahan atas bawa beberapa duit buat disetorkan ke rekeningnya, melainkan lumayan atas menelpon pihak kantor buat menjemput anggaran tunainya / didapat cocok atas perjanjian lebih dahulu antara buatan marketing atas pelanggan. Pick up service ini dicoba tidak hanya berikan kebahagiaan pelanggan, layanan ini pula membuat desakan / dorongan pada pelanggan supaya hobi menyimpan uang, alhasil kala seorang / pelanggan hobi menyimpan uang, hingga seorang hendak amat gampang buat menata aktivitas ekonominya. Islam pula mengarahkan kalau seseorang mukmin kala menghasilkan duit tidak bisa atas cara kelewatan ialah cocok atas keinginan. Tujuan dari Pick Up Service yakni buat menjalankan persahabatan yang lebih bagus atas pelanggan serta atas sesama pegawai yang mempunyai ikatan atas penerapan Pick Up Service dan kenaikan jumlah pelanggan serta jumlah anggaran pihak ketiga.

Sebaliknya khasiat dari Pick Up Service ialah bank bisa langsung bertatap wajah atas pelanggan, alhasil bisa langsung menarangkan mengenai bahan-bahan bank pada pelanggan atas cara rinci, bisa mendapatkan langsung dari pelanggan mengenai kelemahan- kelemahan produk yang dipunyai oleh bank, aparat bank bisa langsung pengaruhi pelanggan atas bermacam argumentasi masuk akal yang dipunyai oleh bank, membolehkan ikatan terangkai bersahabat antara yang diwakili oleh aparat jasa atas nasabah.<sup>12</sup> Mutu jasa yakni kesesuaian buatan keahlian buat dipakai totalitas karakter produk serta pelayanan yang diadakan didalam pelampiasan keinginan serta impian yang dikehendaki pelanggan atas ciri / aspek yang mencakup: fakta langsung, atensi individu dari pegawai pada pelanggan, energi paham, keandalan, serta agunan. Impian klien bisa dibangun oleh pengalaman era dulu sekali, pendapat dari keluarganya dan akad serta data pemasar serta

---

<sup>12</sup>Yola Elmiyati, "Analisa Pengaruh Pick Up Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPRS Ampek Angkek Candung", (Skripsi, IAIN Bukittinggi, 2018)

saingannya. Klien yang puas hendak loyal lebih lama, kurang sensitive kepada harga serta berikan pendapat yang bagus mengenai industri.<sup>13</sup>

Tingginya jasa pick up services yang diserahkan oleh BMT hendak berguna buat BMT itu selaku suatu pemecahan atas bermacam permasalahan terpaut keyakinan pelanggan yang lelet laun bisa pengaruhi keputusan pelanggan buat menyimpan uang. Perihal ini ditunjukkan dari besarnya asumsi pelanggan BMT Al Memindahkan Bukittinggi yang mempunyai angka pada umumnya tingkatan jasa besar, alhasil mensupport kalau terdapatnya jasa yang diserahkan buat pelanggan, hendak membuat akibat positif kepada ketetapan pelanggan esoknya. BMT Al Memindahkan Bukittinggi pula telah tingkatkan mutu layanan pick up service lewat penanda kesuksesan mutu layanan semacam, fakta raga, keandalan, energi paham, agunan, serta empati. Atas mempraktikkan seluruh penanda kesuksesan mutu layanan atas maksimal hingga hendak tingkatkan keyakinan serta atensi pelanggan buat menyimpan uang di BMT Al Memindahkan Bukittinggi. Searah atas itu, buat Kotler jasa ialah aktivitas yang ditawarkan oleh sesuatu pihak pada pihak lain (pelanggan) yang mana aktivitas itu tidak berbentuk serta tidak menyebabkan kepemilikan apapun dalam bagan penuhi keinginan serta kemauan pelanggan / pelanggan buat tercapainya kebahagiaan pada diri pelanggan / pelanggan. Bila pelanggan / pelanggan merasa kebutuhannya bisa terkabul / sanggup melampaui yang diperkirakan, hingga terus menjadi besar pula ketetapan buat menyimpan uang pelanggan.

Lewat pemberian jasa yang bagus kepada pelanggan, hingga hendak memicu pelanggan itu buat terpikat. Alhasil, jasa yang bagus itu bisa membuat tindakan positif dalam diri pelanggan kepada badan BMT Al Memindahkan Bukittinggi. Tindakan positif itu tercipta atas bawah kebahagiaan pelanggan yang hendak memunculkan hasrat atas cara tidak berubah- ubah dalam memakai produk serta pelayanan yang ditawarkan yang pada kesimpulannya pelanggan hendak menyudahi buat jadi pelanggan senantiasa di BMT Al Memindahkan Bukittinggi. Oleh karena itu, bisa ditarik kesimpulan kalau terus menjadi bagusnya jasa yang diserahkan pada pelanggan, hingga hendak bisa tingkatkan ketetapan jadi pelanggan di BMT Al Memindahkan Bukittinggi.

## **V. Kesimpulan**

Bersumber pada riset yang sudah dicoba hingga bisa disimpulkan kalau jasa pick up services yang diserahkan oleh BMT hendak berguna buat BMT itu selaku suatu pemecahan atas bermacam permasalahan terpaut keyakinan

---

<sup>13</sup>Hutasoit, C.S.. *Pelayanan Publik Teori & Aplikasi*. (Jakarta: MAGNA Script Publishing, 2011), hlm. 87

pelanggan yang esoknya bisa pengaruhi ketetapan pelanggan buat menyimpan uang. Perihal ini ditunjukkan dari besarnya asumsi pelanggan BMT Al Memindahkan Bukittinggi yang mempunyai angka pada umumnya tingkatan jasa besar, alhasil mensupport kalau terdapatnya jasa yang diserahkan buat pelanggan, hendak membuatkan akibat positif kepada ketetapan pelanggan esoknya.

BMT Al Memindahkan Bukittinggi pula telah tingkatkan mutu layanan pick up service lewat penanda kesuksesan mutu layanan semacam, fakta raga, keandalan, energi paham, agunan, serta empati. Atas mempraktikkan seluruh penanda kesuksesan mutu layanan atas maksimal hingga hendak tingkatkan keyakinan serta atensi pelanggan buat menyimpan uang di BMT Al Memindahkan Bukittinggi. Jasa yang bagus hendak bisa membuat tindakan positif dalam diri pelanggan kepada badan BMT Al Memindahkan Bukittinggi. Tindakan positif itu tercipta atas bawah kebahagiaan pelanggan yang hendak memunculkan hasrat atas cara tidak berubah- ubah dalam memakai produk serta pelayanan yang ditawarkan yang pada kesimpulannya pelanggan hendak menyudahi buat jadi pelanggan senantiasa di BMT Al Memindahkan Bukittinggi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Elmiyati, Yola. “ Analisa Akibat Pick Up Service kepada Kebahagiaan Pelanggan pada PT. BPRS Ampek Angkek Candung”. (Skripsi, IAIN Bukittinggi, 2018)
- Fadillah, Hardin. 2023. Strategi pick up service dalam tingkatkan atensi menyimpan uang, *Harian off management and sharia business*, Vol. 3. Nomor. 1
- Ficha, Melina. 2020. Pembiayaan Murabahah Di Baitul Mall Wat Tamwil (BMT), *Harian Tabarru’: Islamic Banking and Finance*. Vol. 3, Nomor. 2
- Irawan, Hadi. 2008. Membedah Strategi Kebahagiaan Klien. Jakarta: PT Gramedia
- Hadi, Nur. 2018. Rancangan jasa perspektif ekonomi syariah. *Harian Ekonomi serta Bidang usaha*. Vol. 2. Nomor. 2
- Hamirul serta Widya Pratiwi. 2020. Inovasi Dalam Jasa Khalayak. Banyumas: CV. Pen Persada
- Heriyanto. 2022. Usaha kenaikan pengumpulan anggaran pihak ketiga lewat layanan pick up service di PT. BPR Cianjur Jawa barat agen cikalongkulon dalam *Harian ekonomi serta finansial islam*. Vol. 2, Nomor. 2
- Hutasoit, C. S... 2011. Jasa Khalayak Filosofi& Aplikasi. Jakarta: MAGNA Script Publishing
- Latifah, Eny serta Devi Azlina Gadis. “ Strategi Sharia” Marketing Pick Up Service Koperasi Syariah TKI Artha Mulya Lamongan.
- Melati. 2020. Manajemen Penjualan. Yogyakarta: Deepublish
- Mohammad, Ghufon Idil, dkk. 2023. Analisa Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Perspektif Al- Qur’ an, *Harian Amatan Ekonomi serta Perbankan*. Vol. 7, Nomor. 2

Ratih, Hurriyati. 2005. Bauran Penjualan serta Kepatuhan Pelanggan. Bandung: Alfabeta