

**PERSEPSI NASABAH PADA LAYANAN “JEMPUT BOLA” DALAM
PRODUK TABUNGAN DI BSI KCP GRESIK KOTA BARU DITINJAU DARI
PERSPEKTIF PRINSIP NUBUWWAH**

SKRIPSI

Oleh:

FAAIQ AMALIA

NIM: G74219094



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

PROGRAM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

SURABAYA

2023

PERNYATAAN

Saya Faaiq Amalia dengan NIM G74219094, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 18 Juni 2023



Faaiq Amalia

NIM. G74219094

LAMPIRAN PERSETUJUAN SKRIPSI/MUNAQOSAH

Surabaya, 19 Mei 2023

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,



Nurul Lathifah, S.A., M.A

NIP. 198905282018012001

LEMBAR PENGESAHAN

PERSEPSI NASABAH PADA LAYANAN “JEMPUT BOLA” DALAM PRODUK TABUNGAN DI BSI KCP GRESIK KOTA BARU DITINJAU DARI PERSPEKTIF PRINSIP NUBUWWAH

Oleh

Faaq Amalia

NIM : G74219094

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
tanggal 27 Juni 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diterima

Susunan Dewan Penguji

1. Nurul Lathifah, S.A., M.A.
NIP. 198905282018012001
(Penguji 1)
2. Hj. Nurlailah, SE., MM.
NIP. 196205222000032001
(Penguji 2)
3. Muhammad Iqbal Surya Pratikto, S.Pd., M.SEI.
NIP. 199103162019031013
(Penguji 3)
4. Mohammad Dliyauf Muflihin, S.E.I., M.E.
NIP. 202202001
(Penguji 4)

Tanda Tangan



Surabaya, 27 Juni 2023



Tetap,

Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.

NIP. 197005142000031001



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Faa'iq Amalia
NIM : G74219094
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
E-mail address : faaiqamaliala@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PERSEPSI NASABAH PADA LAYANAN “JEMPUT BOLA” DALAM PRODUK

TABUNGAN DI BSI KCP GRESIK KOTA BARU DITINJAU DARI PERSPEKTIF PRINSIP

NUBUWWAH

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 27 Juni 2023

Penulis

(Faa'iq Amalia)

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Persepsi Nasabah Pripriitas Pada Layanan “Jemput Bola” Dalam Produk Tabungan Di BSI KCP Gresik Kota Baru Ditinjau Dari Perspektif Prinsip Nubuwwah”. Latar belakang penelitian ini adalah BSI tergolong bank baru menjadikan banyaknya nasabah ngeluh akan pelayanan pada BSI, dengan adanya sistem layanan *jemput bola* yang diterapkan oleh BSI KCP Gresik Kota Baru ini menjadi daya tarik tersendiri bagi para nasabah khususnya instansi yang bekerja sama dengan BSI KCP Gresik Kota Baru dan pentingnya pendapat nasabah mengenai layanan *jemput bola* yaitu suatu strategi untuk mempromosikan suatu produk dengan mendatangi masyarakat potensial secara langsung, yang mana pada hakikatnya bank syariah harus menggunakan prinsip syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pendapat nasabah mengenai pelayanan yang diterapkan oleh BSI yakni layanan *jemput bola* dan layanan ini akan ditinjau berdasarkan perspektif prinsip nubuwwah. Metode yang digunakan pada penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif. Sumber data yang didapatkan melalui proses wawancara kepada beberapa pihak BSI KCP Gresik Kota Baru dan nasabah dengan kriteria yang telah menggunakan layanan *jemput bola*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan pengumpulan data, mereduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian yang didapatkan bahwasannya pendapat nasabah mengenai layanan *jemput bola* yakni baik dalam hal pelayanannya, kemudahan dalam bertransaksi tanpa harus datang ke bank untuk menabung atau mengambil dana yang mereka titipkan. Terbukti dengan adanya peningkatan jumlah nasabah yang menggunakan pelayanan *jemput bola* pada BSI KCP Gresik Kota Baru. Ketepatan implementasi layanan *jemput bola* yang digunakan sangat menunjang keberhasilan loyalitas nasabah sehingga membawa perkembangan jumlah nasabah. dan perusahaan telah memahami nilai-nilai syariah dalam berbisnis sehingga dari kegiatan yang dijalankan telah memenuhi hakikat Nubuwwah yakni shiddiq, amanah, tabligh dan fatanah dalam pemasaran syariah yang dianjurkan oleh Rasulullah SAW.

Saran yang bersesuaian dengan hasil penelitian ini diharapkan kepada BSI KCP Gresik Kota Baru dapat mempertahankan pelayanan yang baik dikarenakan pelayanan bank merupakan salah satu memberikan loyalitas nasabah dan tetap berpegang pada nilai-nilai syariah dalam ajaran yang ditetapkan oleh Rasulullah SAW dan ajaran islam di saat menjalankan kegiatan agar senantiasa dijauhkan dari keburukan dan memperoleh keberkahan dunia maupun akhirat.

Kata kunci: Persepsi nasabah, layanan jemput bola, Nubuwwah, BSI KCP Gresik Kota Baru.

ABSTRACT

This research is entitled "Customer Priority Perceptions of the "Pick Up the Ball" Service in Savings Products at BSI KCP Gresik Kota Baru Viewed from the Perspective of the Nubuwwah Principle". The background of this research is that BSI is classified as a new bank, making many customers complain about services at BSI, with the ball pick-up service system implemented by BSI KCP Gresik Kota Baru, this has become a special attraction for customers, especially agencies that work with BSI KCP Gresik Kota Baru. The new and important opinion of customers regarding ball pick-up services is a strategy to promote a product by visiting potential people directly, which in essence Islamic banks must use Islamic principles.

This study aims to find out the customer's opinion regarding the service implemented by BSI, namely the ball pick-up service and this service will be reviewed based on the perspective of nubuwwah principles. The method used in this research is descriptive qualitative. Sources of data obtained through an interview process with several BSI KCP Gresik Kota Baru and customers with criteria that have used the ball pick-up service. The data analysis technique used is by collecting data, reducing data, presenting data, and drawing conclusions.

The results of the study found that customers' opinions regarding ball pick-up services were good in terms of service, convenience in transactions without having to come to the bank to save or take the funds they had deposited. Evidenced by the increase in the number of customers using the ball pick-up service at BSI KCP Gresik Kota Baru. The correct implementation of the ball pick-up service that is used greatly supports the success of customer loyalty so that it leads to an increase in the number of customers. and the company has understood sharia values in doing business so that the activities carried out have fulfilled the nature of Nubuwwah namely siddiq, amanah, tabligh and fatahan in sharia marketing recommended by Rasulullah SAW.

Suggestions that are in accordance with the results of this study are expected that BSI KCP Gresik Kota Baru can maintain good service because bank services are one of providing customer loyalty and sticking to sharia values in the teachings set by Rasulullah SAW and Islamic teachings when carrying out activities so that they are always kept away from evil and obtain blessings in this world and the hereafter.

Keywords: Customer perception, ball pick-up service, Nubuwwah, BSI KCP Gresik Kota Baru.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM.....	i
LAMPIRAN PERSETUJUAN SKRIPSI/MUNAQOSAH.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI... Error! Bookmark not defined.	
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Dan Batasan Masalah.....	10
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan.	11
1.5 Manfaat.	11
BAB II KAJIAN TEORI	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1. Persepsi	12
2.1.2. Jemput Bola Sebagai Strategi Pemasaran	14
2.1.3. Pemasaran Dalam Prinsip Nubuwwah.	19
2.2 Penelitian Terdahulu.	21
2.3 Kerangka Konseptual.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Lokasi penelitian.....	31
3.3 Sumber Data.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Teknik Keabsahan Data	34
3.6 Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KCP Gresik Kota Baru.....	38

4.1.1	Sejarah singkat Bank Syariah Indonesia KCP Gresik Kota Baru.	38
4.1.2	Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	41
4.1.3	Struktur Organisasi BSI KCP Gresik Kota Baru.	41
4.1.4	SDM BSI KCP Gresik Kota Baru.....	42
4.1.5	Produk dan Operasional Penghimpunan BSI KCP Gresik Kota Baru...43	
4.1.6	Layanan Jemput Bola di BSI KCP Gresik Kota Baru	54
4.1.7	Budaya Kerja Di BSI KCP Gresik Kota Baru	62
4.2	Hasil Penelitian	64
4.2.1	Persepsi Nasabah Pada Layanan Jemput Bola Dalam Produk Tabungan BSI KCP Gresik Kota Baru	64
4.2.2	Tinjauan Prinsip Nubuwwah Pada Layanan <i>Jemput Bola</i> Dalam Produk Tabungan BSI KCP Gresik Kota Baru	69
4.1	Pembahasan.....	80
4.3.1	Analisis Persepsi Nasabah Pada Layanan <i>Jemput Bola</i> Dalam Produk Tabungan BSI KCP Gresik Kota Baru.	80
4.3.2	Analisis Tinjauan Prinsip Nubuwwah Pada Layanan <i>Jemput Bola</i> Dalam Produk Tabungan BSI KCP Gresik Kota Baru.	85
BAB V		92
KESIMPULAN DAN SARAN		92
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN		98

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 4. 1 SDM BSI KCP Gresik Kota Baru	42
Tabel 4. 2 Jumlah Nasabah Yang Memakai Layanan Jemput Bola BSI KCP Gresik Kota Baru.....	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BSI KCP Gresik Kota Baru	41
Gambar 4. 2 Skema Akad Wadiah	47
Gambar 4. 3 Skema Akad Mudharabah	49
Gambar 4. 4 Tahapan pelaksanaan layanan <i>jemput bola</i> pada produk Tabungan di BSI KCP Gresik Kota Baru.....	58
Gambar 4. 5 Bentuk Layanan Jemput Bola di BSI KCP Gresik Kota Baru	61



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, J. (2022). *Pengaruh pengetahuan generasi z, persepsi, dan fasilitas terhadap preferensi pada bank syariah dengan sikap sebagai variabel intervening*. Jurnal Nisbah, Vol. 8 No 2, 2022
- Achmad Sani Alhusain, 2021, “Bank Syariah Indonesia: Tantangan dan Strategi dalam Mendorong Perekonomian Nasional”, Vol. XIII, No. 3/I/Puslit/Februari/2021, hlm. 19
- Affifudin dan Beni, A. (2018). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ahmad, R. (2018). *Analisis Data Kualitatif*. Jurnal Alhadharah. Vol. 17 No. 33 Januari – Juni 2018
- Albi, A dan Johan, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Ditha, P. (2018). *Penggunaan media komunikasi bagi remaja perempuan dalam pencarian informasi kesehatan*. Jurnal lontar vol. 6 no 1 januari-juni 2018.
- Dr. H. Nur Asnawi dan Muhammad Asnan Fanani. (2017). *Pemasaran Syariah (Teori, Filosofi & Isu-Isu Kontemporer)*. Depok: Rajawali Pers.
- Eka Kurniasari, *Prospek Masa Depan Bank Syariah di Indonesia Pasca Permergeran Bank-Bank Syariah BUMN*, Rechtenstudent Journal, Vol. 2, No. 1, 2021, hlm. 43.
- Fawzi, M. G. H., Iskandar, A. S., Erlangga, H., Nurjaya, & Sunarsi, D. (2022). *Strategi Pemasaran: Konsep, Teori dan Implementasi*. In Pascal Books. Tangerang Banten: Pascal Books.
- Huda, N dan Hudori, K. (2017). *Pemasaran Syariah*. Jakarta: Kencana
- Joko (2023). *Wawancara Funding Transaction Staff*, BSI KCP Gresik Kota Baru.
- Lailatul, I dkk. (2018). *Persepsi nasabah terhadap tingkat kualitas pelayanan bank syariah cabang malang*. FALAH Jurnal Ekonomi Syariah. Vol. 3, No.1, Agustus 2018.

- Muammar, A. (2017). *Aspek hukum perbankan syariah dari teori ke praktik*. Yogyakarta: Deepublish Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA.
- Muhammad, A. I. (2019). *Pengaruh faktor psikologis, pribadi, sosial dan budaya terhadap keputusan pembelian produk fashion secara online (studi kasus pada konsumen pt. Lazada indonesia di kota makassar*. FORECASTING: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen, Volume 1, No. 2, 2019.
- Muljawan D dkk. (2020). *Ekonomi Syariah*. Jakarta: Departemen ekonomi dan keuangan syariah Bank Indonesia.
- Mus, E (2018). *Efektivitas pelayanan dengan sistem jemput bola dalam pengurusan izin mendirikan bangunan (imb) pada dinas pekerjaan umum dan tata ruang kabupaten konawe*. Universitas Haluoleo
- Ni W dkk. (2021). *Sistem layanan door to door produk tabungan saat pandemi covid-19 pada lembaga perkreditan desa (lpd) desa pakraman ubud*. SULTANIST: Jurnal Manajemen dan Keuangan Volume: 9 No: 1 Tahun 2021.
- Nurhadi. (2018). *Konsep pelayanan perspektif ekonomi syariah*. Ekbis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 2, No. 2
- Nursapia, H. (2020). *Penelitian kualitatif*. Sumatra Utara: Wal ashri Publishing.
- Rika (2022). *Wawancara Customer Service, BSI KCP Gresik Kota Baru*.
- Saifuddin, A. (2022). *Sikap manusia teori dan pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge (2013). *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior Buku 2 -12/E*. Jakarta: Salemba empat
- Sugiyono (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suwandy, Veronica A. (2019), Inovasi Pelayanan “Jemput Bola Terpadu” dalam Meningkatkan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, *PublicAdministration Journal*, 1(3), 282-294

- Wahidmurni (2017). *Pemaparan metode penelitian kualitatif*. Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Widyarini (2021). *Customer Saving Satisfaction Viewed from the Customer's Perspective: A Study on Islamic Banks in the Special Region of Yogyakarta*. Millah: Jurnal Studi Agama. Vol. 21, No. 1 (2021).
- Yayat dkk. (2019). *upaya peningkatan kualitas pelayanan perizinan lewat inovasi jempot bola*. Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja. Vol. 12 No. 1, Juni 2019.
- Yazid dkk. (2019). *Ekonomi Syariah: Teori dan Praktik di Lembaga Keuangan Syariah*. Surabaya: IMTIYAZ
- Yosy, A. & Robi, S. (2018). *Promosi dalam meningkatkan volume penjualan tinjauan manajemen syariah*. AL-INTAJ Vol. 4, No. 1, Maret 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A