

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Lembaga keuangan khususnya yakni, inti dari sistem keuangan setiap Negara. Lembaga keuangan memiliki peranan yang sangat penting untuk menjalankan kegiatan perekonomian dan perdagangan. Lembaga Keuangan menjadi tempat bagi perusahaan, badan pemerintah dan swasta maupun perorangan menghimpun dana-dananya. Dengan kegiatan pengkreditan dan berbagai jasa yang di berikan, lembaga keuangan melayani kebutuhan pembiayaan serta memperlancar mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor keuangan.<sup>1</sup> Fungsi lembaga keuangan islam secara umum yakni mendorong dan mempercepat kemajuan ekonomi dalam masyarakat dengan melakukan kegiatan, finansial, komersial, dan investasi dengan prinsip islam.<sup>2</sup>

Pemasaran yakni aspek utama dalam lembaga keuangan, bagian pemasaran mempunyai tanggung jawab untuk mempengaruhi konsumen untuk suatu rangkaian kegiatan yang terkoordinir. Menurut Kotler dan Keller (2009:6) manajemen pemasaran yakni proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penetapan harga, promosi dan distribusi gagasan barang dan jasa untuk

---

<sup>1</sup> Lukman Hakim, "Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam" (Surakarta: Erlangga 2012)., 184.

<sup>2</sup> Ibid., 85.



menghasilkan pertukaran yang memenuhi tujuan individu organisasi. Pemasaran jasa menurut Payne dalam Hurriyati (2005:42) yakni proses mempersepsikan, memahami, menstimulasi dan memenuhi kebutuhan pasar sasaran yang dipilih secara khusus dengan menyalurkan sumber organisasi untuk memenuhi keperluan tersebut.<sup>3</sup>

Pelayanan pada dasarnya yakni tahap kegiatan, karena itu proses, dalam proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, mencakup seluruh kehidupan bermasyarakat. Menurut Moenir (2010), mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan.<sup>4</sup>

Sekedar memahami pelanggan saja saat ini tidak cukup.<sup>5</sup> Faktanya, mengidentifikasi pesaing penting untuk perencanaan yang efektif. Lembaga keuangan harus selalu membandingkan produk, harga, dan promosi mereka dengan yang dilakukan oleh para pesaing dekatnya.<sup>6</sup> Begitu lembaga keuangan akan dapat dengan jelas kelemahan dan kekuatan dari pesaing sehingga lembaga keuangan akan terus mengembangkan inovasi untuk lebih unggul dari pesaing sekitar. Dalam hal pelayanan pun akan menjadi daya saing bagi setiap

---

<sup>3</sup> Rudy Haryanto. "Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)" (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020)., 1-2.

<sup>4</sup> Kamaruddin sellang, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir. "Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik" (Qiara Media Partner). 18.

<sup>5</sup> Philip Kotler. "Manajemen Pemasaran" (Jakarta: Erlangga, 2011), Jilid 1., 310.

<sup>6</sup> Ibid.

lembaga dalam memuaskan nasabahnya untuk menggunakan dan terus menggunakan produknya.

Delly (2012:58) mengemukakan bahwa pelayanan diberikan kepada masyarakat itu menuntut kualitas. Pelayanan di selenggarakan pemerintah melalui aparturnya, bahkan jika tidak bertujuan mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan sesuai tuntutan, harapan, dan kebutuhan masyarakat yang di layani. Para aparatur (pegawai) haruslah memahami posisi, beserta peran mereka sebagai pelayan publik. Bila stigma masyarakat kesan muncul tidak demikian, berarti tugas pelayanan yang diterima selama ini bukanlah produk pelayanan sepenuh hati, melainkan pelayanan yang hanya dasari kewajiban sebagai abdi negara.<sup>7</sup>

Kualitas layanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang di hasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Menurut Tjiptono (2007:59), kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>8</sup> Personal selling merupakan presentasi lisan dalam suatu percakapan dengan satu calon pembeli atau lebih yang ditujukan untuk menciptakan penjualan. Dalam personal selling terjadi interaksi langsung, saling bertemu muka antara pembeli dengan penjual<sup>9</sup> pelayanan dengan sistem personal selling sudah banyak di lakukan di kalangan

---

<sup>7</sup> Ahmad Mustanir. "Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik" (Qiara Media Partner).19

<sup>8</sup> Rudy, "Manajemen Pemasaran Bank Syariah"., 25.

<sup>9</sup> Basu dan Irawan, "Manajemen Pemasaran Modern"., 352.

perusahaan. Karena dengan begitu mereka akan menarik lebih banyak lagi pelanggan untuk memakai produk mereka.

Setiap lembaga keuangan mikro konvensional atau syariah sangat berkembang pesat disetiap tahunnya dengan strategi tersendiri, begitupun dengan *Baitul Maal Tamwil* (BMT). *Baitul Maal Tamwil* (BMT) mendapatkan cara tersendiri untuk memenuhi kepuasan dari nasabahnya dalam menggunakan produknya. BMT yakni bank syariah atau semacam LSM yang beroperasi seperti bank koperasi yang terdiri dari dua istilah yaitu baitul mal dan baitul tamwil. Baitul maal adalah lembaga keuangan non konvensional yang bersumber dari zakat, infak, sodaqoh, hibah. Sedangkan untuk baitul tamwil yakni lembaga keuangan umat muslim dan dalam menghimpun dana dari pihak ketiga dan menyalurkan kepada pembiayaan-pembiayaan usaha yang produktif dan berprofit, sumber dana dari baitul tamwil disini yaitu berasal dari tabungan, saham, dan ; lainnya. BMT berdiri dengan lembaga keuangan yang mudah dijangkau oleh masyarakat kalangan bawah, lembaga ini tidak bisa memanfaatkan fasilitas kredit dari bank konvensional dalam mengembangkan usahanya.<sup>10</sup> Dengan demikian kegiatan BMT yakni mengembangkan usaha-usaha produktif dengan mendorong kegiatan menabung serta melakukan pembiayaan serta juga dapat berfungsi sosial dengan menerima titipan dana sosial untuk kepentingan masyarakat, seperti

---

<sup>10</sup> Isma Ilmi Hayati Ginting & Ilyda Sudrajad, "Analisis Strategi Pengembangan BMT Di Kota Medan." *Jurnal ekonomi dan keuangan*, Vol. 2, nomor 11. Hlm. 274. <http://media.neliti.com>

dana zakat, infaq dan sodaqoh dan mendistribusikannya dengan prinsip pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan dan amanahnya.<sup>11</sup>

Sistem jemput bola yakni sistem pelayanan pada nasabah khususnya dengan cara antar jemput. Jadi seorang petugas sistem jemput bola akan mengunjungi nasabah, baik nasabah tabungan atau simpanan maupun nasabah angsuran atau pinjaman pembiayaan dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh nasabah dan cara pengambilannya berdasarkan kesepakatan awal, pengambilannya ada yang diambil secara harian, mingguan, ataupun bulanan.<sup>12</sup> Sistem jemput bola digunakan BMT untuk melayani nasabah, sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Dengan adanya sistem jemput tabungan ini, akan memenuhi ekspektasi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh BMT. Begitupun pada BMT NU (*Baitul Mal Tamwil Nuansa Umat*), dimana mereka juga menerapkan sistem pelayanan yang baik yaitu antar jemput.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wirdayami Wahab dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru*” yang di lakukan pada tahun 2017 dengan metode pendekatan kuantitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara serentak antara kualitas pelayanan yang terdiri dari; *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, *Assurance*, dan *Tangible* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada industry perbankan di Kota

---

<sup>11</sup> R. Erwin Hendarwin. “Manajemen Koperasi” (Sukabumi: CV Al Fath Zumar, 2014)., 43.

<sup>12</sup> 123dok, “Pengertian Sistem Jemput Bola Fungsi dan Tujuan Sistem Jemput Bola” <https://text-id.123dok.com/document/7q05057xy-pegertian-sistem-jemput-bola-fungsi-dan-tujuan-sistem-jemput-bola.html> di akses pada tanggal 15 September 2021.

Pekanbaru.<sup>13</sup> Dan sementara untuk penelitian yang dilakukan oleh Rustam H. Harun dengan judul “Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Simpedes pada BRI Unit Kantor Cabang Palu” yang dilakukan pada tahun 2015 dengan metode pendekatan kuantitatif, hasil penelitian menunjukkan atribut produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Simpedes BRI Unit Kantor Cabang Palu.<sup>14</sup>

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu tersebut maka selain dari faktor kualitas dan atribut produk, pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk dari lembaga tersebut. Memberikan pelayanan yang baik dan maksimal akan membuat nasabah merasa puas dan senang menggunakan produk dari lembaga tersebut.

BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota memberikan pelayanan yang baik bagi setiap nasabah yang menabung, yaitu dengan cara memperlakukan sistem jemput tabungan pada individu nasabah. Maka dengan pemberian pelayanan yang sangat baik tersebut tentunya akan sangat mempermudah bagi nasabah yang akan menabung pada BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota tersebut. Akan tetapi jika sistem tersebut tidak dijalankan dengan baik dan sesuai dengan harapan nasabah, maka berdampak negatif. Selain berdampak negatif terhadap kepuasan nasabah dan biaya yang

---

<sup>13</sup> Wirdayani Wahab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru”, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Volume 2 Nomor 1 (Januari-Juni, 2017), hlm., 64. <https://journal.febi.uinib.ac.id>

<sup>14</sup> Rustam H. Harun, “Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Simpedes Pada BRI Unit Kantor Cabang Palu”, *Jurnal Ktalogis*, Volume 3 Nomor 10 (Oktober 2015), hlm. 152. <http://jurnal.untad.ac.id>

dikeluarkan oleh BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota dengan sistem tersebut, juga akan berdampak negatif terhadap profit yang diharapkan atau yang akan didapatkan dan juga minat nasabah untuk menabung di BMT tersebut. Sistem penjemputan tabungan tersebut harus dijalankan dengan baik, karyawan yang bertugas bagian penjemputan akan sangat menjadi penentu penilaian nasabah. Baik dari segi ketepatan waktu, kesesuaian tempat dan waktu, keramahan, dan lain sebagainya, maka kualitas pelayanan seperti itu yang akan berperan penting. Maka dari itu peneliti mengangkat judul ***“Pengaruh Sistem Jemput Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang”***.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel wujud fisik (*tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota?
2. Apakah variabel kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota?
3. Apakah variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota?



4. Apakah variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota?
5. Apakah variabel empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota?
6. Apakah variabel sistem jemput tabungan (*Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diuraikan tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari sistem jemput tabungan yang terdiri dari lima dimensi yaitu wujud fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari sistem jemput tabungan terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota

#### **D. Asumsi Penelitian**

Asumsi penelitian merupakan anggapan dasar atau postulat tentang suatu hal berkenaan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh peneliti. Fungsi anggapan dasar dalam sebuah penelitian adalah sebagai landasan berfikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian.<sup>15</sup>

Asumsi penelitian di perlukan dalam penelitian guna sebagai dasar berfikir dan bertindak dalam melakukan kegiatan penelitian, mempertegas variabel yang akan di teliti, dan kebenaran dari masalah yang diteliti sudah di terima oleh peneliti. Asumsi pada penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan merupakan salah satu komponen dari kepuasan nasabah
2. Sistem jemput bola funding merupakan sumber dari kepuasan nasabah
3. Dalam pelayanan yang baik adalah dengan adanya sistem pelayanan yang baik untuk membuat nasabah merasa puas

#### **E. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru di dasarkan pada teori yang relevan, belum di dasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>16</sup> Terdapat dua macam hipotesis,

---

<sup>15</sup> Tim Penyusun Pedoman Penukisan Karya Tulis Ilmiah. "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah" Edisi Revisi (Pamekasan: IAIN Pamekasan, 2015)., 10.

<sup>16</sup> Sugiyono. "Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D" (Bandung: Alfabeta, 2016)., 64.

yaitu hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ). Hipotesis nol merupakan rumusan hipotesis yang menyatakan “tidak adanya saling hubungan antar dua variabel atau lebih”. Sedangkan hipotesis alternatif merupakan rumusan yang menyatakan “adanya saling hubungan antar dua variabel atau lebih”.<sup>17</sup>

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1.  $H_1$  : Wujud fisik (*tangible*) dari sistem jemput tabungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota.
2.  $H_2$  : Keandalan (*reliability*) dari sistem jemput tabungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota.
3.  $H_3$  : Daya tanggap (*responsiveness*) dari sistem jemput tabungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota.
4.  $H_4$  : Jaminan (*assurance*) dari sistem jemput tabungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota.
5.  $H_5$  : Empati (*empathy*) dari sistem jemput tabungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota.

---

<sup>17</sup> Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah. “Pedoman Penulisan Karya Ilmiah” 11.

6. Variabel sistem jemput tabungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota.

## **F. Kegunaan Penelitian**

Penyusunan penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan bagi beberapa pihak, diantaranya:

### **1. Bagi peneliti**

Hasil penelitian ini menjadi tolak ukur kemampuan dalam menyelesaikan tugas akhir dan sebagai syarat kelulusan kampus IAIN Madura. Serta menambah wawasan dan pengetahuan peneliti seberapa besar pengaruh pelayanan sistem jemput bola funding terhadap kepuasan nasabah yang menabung di BMT NU cabang Sampang Kota. Selain itu juga untuk belajar meneliti, menguji atau mengobservasi fenomena permasalahan yang terjadi di lapangan dengan teori yang ada.

### **2. Bagi Lembaga IAIN Madura**

Hasil penelitian ini dapat di jadikan tambahan refrensi perpustakaan kampus IAIN Madura. Serta dapat di jadikan refrensi, rujukan dan motivasi mahasiswa khususnya prodi Perbankan Syariah dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir kuliah.

### **3. Bagi BMT NU cabang Sampang**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat di jadikan acuan dan evaluasi bagi BMT NU cabang Sampang Kota terkait hal-hal yang dapat menjadikan

mereka tetap menggunakan BMT NU cabang Sampang dengan sistem jemput bola funding tersebut.

#### **4. Bagi masyarakat umum**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat dijadikan prefensi masyarakat dalam menggunakan lembaga keuangan untuk menyimpan uang mereka. Sehingga mereka akan tau apa yang membuat nasabah tetap menggunakannya.

### **G. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian digunakan untuk memberi batasan atas variabel-variabel yang diteliti, populasi atau subyek penelitian, dan lokasi penelitian. Didalamnya dapat juga di paparkan penjabaran variabel menjadi subvariabel beserta indikator-indikatornya.<sup>18</sup>

Adapun ruang lingkup pada penelitian ini yaitu:

#### **1. Ruang lingkup variabel**

Variabel merupakan konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai (Nazir, 2003). Variabel mengandung nilai-nilai yang dapat berubah-ubah dimana untuk mengetahui nilai tersebut menggunakan pengukuran yang tepat.<sup>19</sup> Terdapat dua variabel pada penelitian ini yaitu:

---

<sup>18</sup> Tim Penyusun Pedoman Penukisan Karya Tulis Ilmiah. "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah" Edisi Revisi (Pamekasan: IAIN Pamekasan, 2015)., 11.

<sup>19</sup> Muslich Anshori, Sri Iswati. "Metodologi Penelitian Kuantitatif" (Surabaya: Airlangga University Press, 2019). 59

### a. Variabel Independent (Variabel X)

Variabel bebas (independent) merupakan variabel yang mempengaruhi (stimulus) atau variabel yang nilainya tidak dipengaruhi oleh variabel lain.<sup>20</sup> Dimensi variabel independent dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:<sup>21</sup>

1) Wujud fisik (*tangible*), dengan indikator:

- a) Penampilan petugas dalam melayani pelanggan
- b) Kemudahan dalam proses pelayanan
- c) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
- d) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

2) Keandalan (*reliability*), dengan indikator:

- a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c) Kemampuan melakukan pelayanan yang menjanjikan

3) Respon/ketanggapan (*responsiveness*), dengan indikator:

- a) Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
- b) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat

---

<sup>20</sup> Tony wijaya. “Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis (Teori dan Praktik)” edisi pertama, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013). 12.

<sup>21</sup> Hardiansyah. “Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi)” Edisi Revisi, (Yogyakarta: Gava Media, 2018). 64-65.

- c) Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - d) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- 4) Jaminan (*assurance*), dengan indikator:
- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - c) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- 5) Empati (*empathy*), dengan indikator:
- a) Mendahulukan kepentingan pelanggan
  - b) Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
  - e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

## **6) Variabel Dependent (Variabel Y)**

Variabel terikat (Dependent) adalah variabel yang dipengaruhi (respon) atau variabel yang nilainya tergantung oleh perubahan variabel yang lain.<sup>22</sup> Variabel dependent dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah. Dimana indikator-indikatornya sebagai berikut.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Tony wijaya. “Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis (Teori dan Praktik)” edisi pertama, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013). 12.

<sup>23</sup> Acai Sudirman, dkk. “Perilaku Konsumen Dan Perkembangannya di Era Digital” (Bandung: Widina Bhakti Persada,2020). 120.

- 1) Perasaan senang
- 2) Ekspektasi harapan
- 3) Kesetiaan pemakaian
- 4) Merekomendasikan ke orang lain

## **2. Ruang Lingkup Subjek dan Lokasi Penelitian**

Subjek yang diteliti yaitu nasabah yang aktif menabung di BMT NU cabang Sampang Kota. Yang dimaksud nasabah aktif disini yaitu nasabah yang aktif menabung harian dan juga mingguan dengan menggunakan jas antar jemput. Adapun lokasi penelitian yang akan menjadi objek penelitian yaitu BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota yang berada di jalan Kramat No. 99 Kel. Karang Dalam.

## **H. Definisi Istilah**

Definisi istilah di perlukan untuk menghindari perbedaan pengertian atau kurang jelas makna. Perumusan definisi istilah lebih di tekankan pada pengertian yang diberikan oleh penulis, tanpa di uraikan menurut asal usul referensi.<sup>24</sup> Definisi istilah tersebut adalah sebagai berikut:

### **1. Sisem jemput tabungan**

Sistem jemput tabungan merupakan sistem pelayanan yang di berikan oleh lembaga terhadap nasabah khususnya nasabah yang menabung.

---

<sup>24</sup> Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah. "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah" Edisi Revisi (Pamekasan: IAIN Pamekasan, 2015)., 12.



Dalam penelitian ini sistem jemput tabungan tersebut merupakan pelayanan yang di berikan oleh BMT NU cabang Sampang Kota terhadap nasabahnya.

## 2. Kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang (nasabah) setelah membandingkan terhadap apa yang diterima dan apa yang di harapkan.

### I. Kajian Penelitian Terdahulu

Terdapat penelitian terdahulu yang berkaitan dengan “Pengaruh Sistem Jemput Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota”. Adanya kajian penelitian terdahulu yaitu sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini agar lebih memperkuat pencarian data yang peneliti baca, yakni:

1. Rustam H. Harun dengan judul “Pengaruh Atribut Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Simpedes Pada BRI Unit Kantor Cabang Palu” penelitian ini di lakukan di wilayah BRI unit Kantor Cabang Palu dengan jumlah sampel sebanyak 200 nasabah menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan yaitu *Structural Equation Modeling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:<sup>25</sup>

a. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Simpedes BRI Unit Kantor Cabang Palu.

---

<sup>25</sup> Rustam H. Harun, “Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Simpedes Pada BRI Unit Kantor Cabang Palu”, *Jurnal Ktalogis*, Volume 3 Nomor 10 (Oktober 2015). <http://jurnal.untad.ac.id>

- b. Variabel atribut produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Simpedes BRI Unit Kantor Cabang.
- c. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah Simpedes BRI Unit Kantor Cabang Palu

Pada penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan di lakukan yaitu salah satu variabel yang di gunakan ada kesamaan yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

2. Wirdayani Wahab dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Baru”. Penelitian ini di lakukan pada nasabah industry perbankan syariah yang ada di kota Pekanbaru, dengan jumlah sampel sebanyak 200 nasabah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu:<sup>26</sup>

- a. Kualitas pelayanan dengan dimensi (*Reliability*(X1), *Assurance*(X2), *Responsiveness*(X3), *Empathy*(X4), dan *Tangible*(X5)) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Industri Perbankan di Kota Pekanbaru secara bersama-sama. Dan hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh hasil sebesar 0,691 (69,1%).
- b. Untuk variabel *Reliability* (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah, *Assurance* (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, *Responsiveness* (X3) berpengaruh signifikan

---

<sup>26</sup> Wirdayani Wahab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru”, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Volume 2 Nomor 1 (Januari-Juni, 2017). <https://journal.febi.uinib.ac.id>

terhadap kepuasan nasabah, *Emphaty* (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan *Tengible* (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

- c. Perbankan syariah di Kota Pekanbaru mempunyai kualitas pelayanan yang cukup memuaskan sehingga nasabah tidak perlu merasa ragu menjadi nasabah di Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru.

Pada penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu memiliki variabel yang sama (Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah) dan juga memiliki kesamaan menggunakan kuesioner dalam pengumpulan datanya.

3. Cakorda Istri Agung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiarta dengan judul “Pengaruh Kualitas layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali”. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pusat PT Bank Pembangunan Daerah Bali di JL. Raya Puputan, Renon, Denpasar, dengan populasi seluruh nasabah tabungan dan kredit BPD Bali dan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 nasabah dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu:<sup>27</sup>

- a. Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

---

<sup>27</sup> Cakorda Istri Agung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiarta, “Pengaruh Kualitas layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali”, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7 No. 8 (2018) <http://ojs.unud.ac.id>

- b. Variabel kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan di hasilkan koefisien determinasi sebesar 0,418 (41,8%).

Pada penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan di lakukan yaitu memiliki salah satu variabel yang sama yaitu kualitas layanan dan kepuasan nasabah dan juga memiliki persamaan pengambilan data yaitu menggunakan kuesioner.

4. Engkur dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di DKI Jakarta”. Penelitian ini di lakukan pada Bank syariah apapun baik Bank Umum Syariah (BUS) maupun Unit Usaha Syariah (UUS) dengan pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling technique*. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linier berganda. Hasil penelitian ini yaitu:<sup>28</sup>

- a. Terdapat pengaruh positif signifikan simultan ke enam variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di DKI Jakarta. Dengan hasil R square sebesar 0,342 (34,2%)

Pada penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan di lakukan yaitu memiliki variabel yang sama dan pengumpulan datanya yaitu menggunakan kuesioner

---

<sup>28</sup> Cakorda Istri Agung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiarta, “Pengaruh Kualitas layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali”, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7 No. 8 (2018) <http://ojs.unud.ac.id>