

IMPLEMENTASI LAYANAN *PICK UP SERVICE* NASABAH PEMBIAYAAN PADA BMT AL-MAKMUR

Oleh:

Sari Fitri

Manajemen Bisnis Syariah, STAIN Mandailing Natal

sarifitri@stain-madina.ac.id

Abstrak :

Permasalahan dalam penelitian ini adalah Implementasi layanan *Pick up service* nasabah pada BMT Al-Makmur dan keunggulan layanan *Pick Up Service* nasabah pada BMT AL MAKMUR. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan (*field research*). Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pimpinan dan Marketing BMT Al-Makmur Cubadak. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara. Setelah data tersebut di peroleh, selanjutnya data dianalisis menggunakan metode kualitatif. Teknik analisa data yang penulis gunakan adalah Reduksi data, Penyajian data, dan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi layanan *Pick up service* nasabah pembiayaan pada BMT Al-Makmur dimulai dengan pihak marketing selalu memberikan pendekatan kekeluargaan pada nasabah salah satu nya dengan melakukan pendekatan secara emosional kepada nasabah agar dalam melakukan angsuran nasabah tidak merasa terbebani dalam melakukan pembayaran karena merasa sangat dekat dengan pihak BMT, pihak marketing membuat catatan berupa angsuran pembiayaan dan mencatat angsuran ke buku register, kemudian pihak marketing membuat dua slip angsuran lembar pertama diserahkan kepada BMT dan lembar kedua kepada pihak nasabah sebagai bukti pembayaran, setelah selesai pihak marketing melakukan pelaporan pada kasir dan bagian pembukuan untuk selanjutnya dilakukan pencatatan ke jurnal computer. Adanya layanan ini maka dari hasil penelitian menunjukkan bahwa keunggulan yang diperoleh oleh nasabah yaitunya nasabah tidak perlu mendatangi kantor BMT untuk melakukan transaksi. Selain menghemat waktu juga mengurangi resiko yang mungkin terjadi pada nasabah, Adanya register nasabah dan register angsuran, mempermudah untuk mengetahui informasi data nasabah, Adanya pemisahan fungsi, sehingga setiap fungsi yang saling mengecek dan tidak ada yang melakukan satu transaksi secara keseluruhan.

Kata Kunci : *Pick-Up Service, Nasabah Pembiayaan BMT Al Makmur*

PENDAHULUAN

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan (simpan) maupun deposito dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan berdasarkan prinsip syariah melalui mekanisme yang lazim dalam dunia perbankan (Makhalul Ilmi, 2002: 67). Pendapat lain mengatakan bahwa BMT adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil (syariah), menumbuh kembangkan usaha mikro dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin. Secara konseptual, BMT memiliki dua fungsi yaitu *Baitul tamwil* (*bait* = 'rumah', *at tamwil* = 'pengembangan harta') yang artinya melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro terutama dalam mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. *Baitul maal* (*bait*=rumah, *maal*=harta) yaitu menerima titipan dana zakat, infak, shadaqah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya (M.Sholahuddin, 2014: 143).

Pick Up Service secara bahasa *Pick up* berarti menjemput sedangkan *service* berarti jasa. *Pick up service* juga biasa disebut dengan jemput bola, *pick up service* merupakan metode pemasaran dengan cara petugas mendatangi nasabah atau calon nasabah sehingga petugas leluasa menjelaskan mengenai produk serta sistem operasionalnya (Hurriyati, Ratih, 2005: 64). Sistem operasional BMT Al-Makmur cubadak menggunakan suatu layanan khusus yang diberikan kepada nasabah yang melakukan pembiayaan dan juga sebagai salah satu strategi promosi untuk menarik minat nasabah dalam melakukan pembiayaan di BMT dengan berbagai

jenis produk pembiayaan yang ada, yaitu nya layanan *pick up service*.

Pick Up Service (jemput bola) merupakan layanan penjemputan dana langsung ke lapangan. Berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilakukan oleh BMT dengan tujuan untuk mempermudah nasabah yang melakukan pembiayaan karena dengan adanya layanan *Pick up service* (jemput bola) nasabah tidak perlu datang ke BMT untuk melakukan pembayaran angsuran cukup dengan menunggu pihak marketing pembiayaan di tempat nasabah (wawancara pihak BMT Al-Makmur Cubadak). Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang di persamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara pihak BMT dengan pihak nasabah yang mewajibkan pihak yang di biayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut dalam jangka waktu yang telah ditentukan dengan bagi hasil yang telah disepakati (wawancara pihak BMT Al-Makmur).

Pelayanan *Pick up service* (jemput bola) yang telah dilakukan sejak tahun 2013 dengan tujuan untuk mengurangi resiko pembiayaan yang kemungkinan terjadi, resiko pembiayaan muncul jika pihak BMT tidak bisa memperoleh kembali cicilan angsuran pokok atau bagi hasil atas pinjaman yang telah diberikan BMT (wawancara pihak BMT Al-Makmur).

Seiring dengan banyak BMT yang ada di daerah Batusangkar juga sudah berdiri BMT Al-Makmur Cubadak yang terletak di Jl.Lintas Batusangkar-Padang Panjang tepatnya di cubadak lima kaum. BMT Al-Makmur adalah lembaga keuangan Non Bank yang menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada anggota nya dengan prinsip-prinsip syariah yang berlandaskan kepada Al-Qur'an dan Hadist.

Bentuk dari penyaluran dana yang teramati di BMT Al-Makmur memberikan pelayanan jasa berupa *pick up service*, yakni layanan jemput dana

tunai kepada nasabah yang telah melakukan pembiayaan, sehingga nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor, cukup dengan pihak marketing pembiayaan yang mendatangi nasabah secara langsung. Usaha atau kegiatan BMT Al-Makmur dalam operasionalnya sehari-hari adalah dalam bentuk menghimpun dana atau simpanan berupa tabungan dan serta dalam penyaluran dananya berupa pembiayaan yakni *murabahah* dan Ijarah.

Tabel 1.1

**LAPORAN KOLEKTIBILITAS PEMBIAYAAN
BMT AL-MAKMUR CUBADAK
Tahun 2015 - 2021**

TAHUN	TOTAL PEMBIAYAAN		NPF
	JUMLAH	ORG	
2015	230.104.600	97	3,37
2016	236.383.100	108	3,24
2017	292.897.600	120	2,77
2018	399.038.000	125	2,25
2019	483.471.400	156	2,21
2020	503.558.844	159	2,05
2021	600.944.200	165	1,53

Sumber : Laporan Keuangan BMT Al Makmur

Dari data laporan kolektabilitas pembiayaan pada periode 2015 sampai dengan 2021 bahwa dengan jumlah pembiayaan yang terus berubah tiap tahunnya dengan tingkat NPF yang mengalami tingkat penurunan tiap tahunnya mengalami penurunan yang sangat baik dikarenakan adanya suatu bentuk layanan yang digunakan oleh pihak BMT Al-Makmur Cubadak sebagai salah satu strategi penanggulangan kenaikan NPF yakni layanan

Pick Up Service. Layanan *Pick Up Service* dikatakan berhasil dalam menekan angka NPF dari tahun ke tahun karena sebelum adanya layanan ini tingkat NPF mengalami fluktuasi karena kurang maksimalnya operasional BMT terutama pada kegiatan pembiayaan karena kekurangan personil, SDM, dan kualitas nasabah yang dikhawatirkan jika terus dibiarkan akan membawa dampak buruk bagi operasional BMT, layanan ini digunakan sebagai salah satu bentuk upaya preventif dalam menanggulangi pembiayaan bermasalah.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Field Research* (penelitian lapangan) dengan metode penelitian analisis *Deskriptif kualitatif* yang menggambarkan implementasi layanan *Pick up service* pada nasabah pembiayaan di BMT Al-Makmur

. Waktu Penelitian dilakukan bulan Januari 2022. Sumber data Primer Penelitian ini adalah Pimpinan BMT Al Mamur dan Bagian Marketing Pembiayaan. Sumber data sekunder adalah Laporan Keuangan BMT Al Makmur serta dokumen dokumen lain yang terkait dengan penelitian. Teknik pengumpulan Data melalui Observasi, wawancara dan Dokumentasi.

HASIL PENELITIAN

1. Implementasi Layanan *Pick Up Service* Nasabah Pembiayaan Pada KJKS BMT Al-Makmur Cubadak

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara langsung dengan Suhatri Mariko selaku pimpinan, dan Sawirman selaku *marketing* pembiayaan BMT Al-Makmur Cubadak Semakin tinggi tingkat risiko pembiayaan yang dihadapi BMT membutuhkan pengelolaan risiko yang tepat dan lebih baik untuk meminimalisir risiko pembiayaan yakni BMT

menerapkan suatu layanan khusus *Pick Up Service* pada nasabah pembiayaan.

Sebuah instansi maupun perusahaan keberadaan bagian-bagian yang mengatur jalannya kegiatan guna kelancaran instansi mutlak dibutuhkan sehingga masing-masing bagian dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Begitu juga dengan BMT Al-Makmur Cubadak yang mempunyai personalia khusus dalam menerapkan layanan *Pick Up Service* pada nasabah pembiayaan.

BMT Al-Makmur memiliki personalia yang dapat memberikan kontribusi positif bagi masyarakat terkhususnya pada nasabah pembiayaan serta untuk mengurus segala hal yang menyangkut operasional BMT.

Layanan *Pick Up Service* digunakan oleh BMT Al-Makmur pada tahun 2015 sebagai salah satu cara yang dianggap efektif untuk menekan tingkat NPF pada nasabah pembiayaan di BMT Al-Makmur yang terus meningkat dari tahun ke tahun jika dilihat pada laporan kolektabilitas pembiayaan, menurut Suhatri Mariko selaku pimpinan sebelum adanya layanan ini operasional BMT bagian pembiayaan tidak maksimal karena adanya keterbatasan personalia, keterbatasan SDM, Kualitas layanan pada nasabah yang kurang efektif yang dikhawatirkan jika terus dibiarkan akan berdampak buruk pada operasional BMT terutama dalam kegiatan pembiayaan yang akan membawa resiko buruk (wawancara pimpinan : Suhatri Mariko, 23/07/2020, 09:30).

Mekanisme implementasi layanan *Pick Up Service* nasabah pembiayaan pada BMT Al-Makmur dimulai dengan pihak marketing selalu memberikan pendekatan kekeluargaan pada nasabah salah satunya dengan melakukan pendekatan secara emosional kepada nasabah agar dalam melakukan angsuran nasabah tidak merasa terbebani dalam melakukan pembayaran karena merasa sangat dekat dengan pihak BMT, pihak marketing membuat catatan berupa angsuran pembiayaan dan mencatat angsuran

ke buku register, kemudian pihak marketing membuat dua slip angsuran lembar pertama diserahkan kepada BMT dan lembar kedua kepada pihak nasabah sebagai bukti pembayaran, setelah selesai pihak marketing melakukan pelaporan pada kasir dan bagian pembukuan guna untuk dilakukan pencatatan ke jurnal computer.

Implementasi layanan *Pick Up Servicememiliki* manfaat yaitu menjadi lebih banyak nasabah yang berminat dalam melakukan pembiayaan di BMT Al-Makmur dilihat dari laporan kolektibilitas pembiayaan yang terus mengalami kenaikan nasabah dari tahun ke tahun, hanya saja dalam menerapkan layanan ini pihak marketing pembiayaan mengalami kesulitan jarak dan waktu dalam melaksanakan layanan tersebut mengingat nasabah yang berdomisili berbeda-beda maka sistem penerapan layanan ini menjadi daya tarik tersendiri dan berbeda dengan yang lain. Manfaat untuk anggota adalah nasabah atau calon nasabah menghemat waktu apabila nasabah yang bekerja dipasar contohnya tidak perlu bersusah payah datang ke kantor BMT Al-Makmur Cubadak untuk melakukan transaksi angsuran, dengan layanan ini memberikan keyakinan tersendiri dalam diri karyawan di BMT yaitu adanya keyakinan bahwa pelaksanaan layanan ini bentuk silaturahmi dengan nasabah di lapangan (wawancara pihak marketing Bapak Sawirman, 23/07/2020, 10:00).

Adapun hasil wawancara penulis dengan Bapak Sawirman selaku pihak manger pembiayaan di BMT Al-Makmur mengenai penerapan layanan *Pick Up Service* pada nasabah pembiayaan yakni sesuai dengan teori yang ada *Pick Up Service* ialah suatu layanan yang mana pihak BMT langsung menjemput angsuran pada nasabah tanpa perlu nasabah mengambil resiko jika mengantarkan angsurannya ke BMT dan juga sebagai salah satu bentuk strategi pemasaran oleh BMT guna mengambil perhatian khusus dari nasabah yang

nantinya akan mendapatkan nilai khusus di mata nasabah pada BMT. Dalam penerapan layanan ini juga pihak marketing menggunakan strategi khusus dalam menghadapi nasabah yaitu dengan adanya pendekatan kepada nasabah supaya nasabah dalam melakukan pembayaran angsuran tidak merasa dipaksa melainkan memang murni menjadi kewajibannya setiap jatuh tempo, melakukan pendekatan emosional pada nasabah dengan merepkan prinsip kekeluargaan yang mana agar nasabah merasa nyaman dengan pihak BMT yang menjemput angsuran ke tempat nasabah (wawancara pihak marketing Bapak Sawirman, 23/07/2020, 10:00).

Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan oleh pihak BMT dalam Implementasi layanan *Pick up service* nasabah pembiayaan pada BMT Al-Makmur dimulai dengan beberapa tahapan yaitu pihak BMT akan menghubungi nasabah sebelum jatuh tempo angsuran pembiayaannya baik itu menggunakan via SMS, Telepon, dan jika cara tersebut dikhawatirkan kurang efektif maka pihak BMT akan langsung mendatangi pihak nasabah sebelum jatuh tempo guna mewanti-wanti terhindar dari kelalaian nasabah, langkah selanjutnya setelah pihak BMT mwnghubungi nasabah maka pihak marketing akan langsung mendatangi nasabah satu persatu ketika jatuh tempo dengan membawa slip angsuran, setelah selesai pihak marketing akan langsung menyerahkan slip angsuran kepada kasir dan bagian pembukuan di kantor BMT guna dilakukan pencatatan sesuai akuntansi, begitulah siklus penerapan layanan *Pick Up Service* secara terus menerus (wawancara pihak marketing Bapak Sawirman, 23/07/2020, 10:00).

Penerapan layanan *Pick Up Service* pihak BMT memerlakukan pada seluruh nasabah pembiayaan dan jika pun ada nasabah yang dikhususkan dalam layanan ini hanya pada nasabah dinilai mulai menunjukkan itikad kurang baik dalam melakukan

pembayaran angsuran diberikan penegasan pada saat sebelum jatuh tempo.

Berdasarkan penjelasan dari Bapak Suhatri Mariko selaku pimpinan di BMT terkait layanan *Pick Up Service* tidak adanya bentuk akad yang dipakai melainkan hanya akad pada pembiayaan murabahah dan ijarah saja yang dipakai oleh nasabah pembiayaan, terkait dengan proses pencatatan angsuran pada pembukuan dilakukan sesuai dengan waktu jatuh tempo pembiayaan nasabah tersebut, jika jatuh tempo tiap minggu maka pencatatan juga tiap minggu dan sebaliknya jika jatuh tempo tiap bulan maka pencatatannya juga tiap bulan tergantung pada kesepakatan antara pihak BMT dan nasabah, dalam proses pencatatan dilakukan sebagaimana alur akuntansi pada umumnya yang mana pembayaran angsuran disertai dengan bukti slip setoran yang diberikan oleh pihak marketing pada nasabah dan nantinya akan dimasukkan pada buku cicilan yang mana dipegang satu oleh BMT dan satu lagi oleh nasabah sebagai bukti bahwa nasabah telah melakukan pembayaran angsuran saat jatuh tempo (wawancara pimpinan BMT Bapak Suhatri Mariko, 23/07/2020, 09:30).

Proses penerapan layanan *Pick Up Service* oleh marketing pembiayaan pada nasabah pembiayaan di BMT tidak adanya menggunakan SOP hanya saja dalam penerapan layanan tersebut masing-masing pihak marketing menreapkan layanan tersebut dengan strateginya masing-masing yang dianggap baik dan bisa menciptakan kenyamanan pada nasabah.

Adapun proses layanan *Pick Up Service* oleh marketing pembiayaan diantaranya:

- a. Pihak marketing pembiayaan menghubungi nasabah sebelum mendatangi nasabah yakni melalui telepon, sms, ataupun memberitahukan nasabah pada sebelum jatuh tempo dengan mendatangi nasabah secara langsung.

- b. Setelah menghubungi nasabah pihak marketing langsung menyiapkan slip angsuran pembiayaan dan juga membawa catatan nama-nama nasabah yang akan jatuh tempo.
- c. Pihak marketing langsung mendatangi nasabah ke nasabah
- d. Pihak marketing mencatat angsuran pada slip angsuran yang mana satu bukti slip untuk nasabah dan satu slip lagi untuk BMT yang mana akan dibukukan di kantor.
- e. Setelah angsuran diterima pihak BMT akan langsung membukukan angsuran-angsuran nasabah di kantor sesuai dengan pencatatan akuntansi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Suhatri Mariko selaku pimpinan BMT Al-Makmur Cubadak menjelaskan bahwa dari pihak BMT sendiri sebelum memberikan pembiayaan kepada calon nasabah kurang dalam menganalisa karakter nasabah dikarenakan pihak BMT terlalu fokus dalam mensosialisaikan produk dan pembiayaan yang ada di BMT Al-Makmur Cubadak, sehingga pihak BMT kurang mendalam dalam menilai aspek kepribadian nasabah. Dan setelah berjalannya pembiayaan yang diberikan kepada nasabah pihak BMT melihat bahwa karakter nasabah yang diberikan pembiayaan tidak beritikad baik dalam memenuhi kewajibannya (Suhatri Mariko, wawancara, tanggal 07/07/2020, Jam, 10.30-12.00 WIB). Begitu juga yang disampaikan oleh manager BMT bahwa analisa karakter nasabah masih belum maksimal kami lakukan terhadap calon nasabah yang akan diberikan pembiayaan (Sawirman, wawancara, tanggal 08/07/2020, jam 10.30 WIB).

2. Keunggulan dalam Implementasi layanan *Pick Up Service* nasabah Pembiayaan pada KJKS BMT Al-Makmur Cubadak

Pelayanan berkualitas atau sering disebut dengan service quality yang diberikan oleh lembaga keuangan terhadap nasabah dan calon nasabah harus memiliki keunggulan kompetitif dengan para competitor agar persepsi calon nasabah terhadap produk agar dapat terbentuk. Oleh sebab itu pihak BMT menghadirkan satu bentuk layanan khusus yang diberikan pada nasabah dan juga calon nasabah yaitu *Pick Up Service* atau lebih dikenal dengan jemput bola yang mana pihak BMT menjemput secara langsung angsuran nasabah dan nasabah tidak perlu repot-repot datang ke BMT untuk menyetorkan angsuran mereka. Layanan tersebut digunakan oleh pihak BMT guna untuk meminimalisir teradinya penambahan tingkat NPF.

Dilihat dari pengalaman dan masyarakat yang diperoleh dari pelayanan berkualitas yang diberikan oleh BMT sesuai dengan harapan atau melebihi ekspektasi mereka maka akan tercipta suatu perbankan *experience* yang berujung pada kepuasan dan loyalitas dari para nasabah terhadap BMT, selanjutnya para nasabah yang puas dan loyal akan merekomendasikannya kepada rekan, teman, dan masyarakat untuk menggunakan jasa BMT Al-Makmur Cubadak (Sawirman, wawancara, BMT Al-Makmur Cubadak, tanggal 08/07/2020, Jam, 10.00-11.00 WIB)

Kelebihan utama yang dihasilkan oleh layanan *Pick Up Service* baik bagi pihak BMT dan nasabah sendiri yaitu:

- a. Syarat peerapan layanan ini memenuhi standar operasional BMT Al-Makmur dimana pihak BMT melakukan pendekatan-pendekatan kekeluargaan pada nasabah tanpa harus terlihat arogansi pada nasabah.

- b. Adanya register nasabah dan register angsuran , mempermudah untuk mengetahui informasi data nasabah.
- c. Adanya pemisahan fungsi, sehingga setiap fungsi yang saling mengecek dan tidak ada yang melakukan satu transaksi secara keseluruhan.
- d. Telah adanya kerjasama yang baik antar fungsi terkait, sehingga dapat memperkecil kecurangan yang mungkin terjadi.
- e. Catatan akuntansi yang digunakan telah menggunakan sistem komputerisasi sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan pola kerja karyawanpun cepat dan efisien.

Adapun kelebihan atau keunggulan dari adanya layanan *Pick Up Service* baik itu bagi BMT dan nasabah yaitunya nasabah tidak perlu repot-repot datang ke BMT untuk mengantarkan angsuran pembiayaannya hanya sjaa dengan menanti pihak BMT di rumah. Sedangkan bagi pihak BMT sendiri keuntungan yang diperoleh dari adanya layanan *Pick Up Service* yaitu jika layanan ini efektif maka lancar pembiayaan dan akan lancar pula operasional BMT tersebut.

Dilihat dari penerapan layanan *Pick Up Service* ini keunggulan yang diperoleh baik oleh BMT maupun nasabah yang mana keunggulan bagi BMT sendiri yakni jika dengan layanan ini bisa menekan angka NPF pada nasabah pembiayaan maka akan baik pula operasional BMT sedangkan oleh nasabah sendiri yakni nasabah tidak perlu repot-repot menyisihkan waktu mereka untuk mengantarkan angsuran pembiayaan mereka ke BMT dengan kata lain melalui layanan ini nasabah sangat terbantu dari segi apapun.

Penulis menjelaskan tentang keunggulan dari layanan ini tetapi fakta dilapangan membuktikan jika terdapat kendala yang dihadapi oleh pihak marketing yakni nasabah yang lalai akan keajiban membayar angsuran, menunda-nunda pembayaran angsuran pada saat jatuh tempo, nasabah yang tidak

ada ditempat saat jatuh tempo. Tetapi pihak marketing pembiayaan menanggulanginya dengan cara terus menerus melakukan pendekatan-pendekatan kekeluargaan contohnya pihak BMT menggubungi nasabah sebelum jatuh tempo baik itu melalui via telpon ataupun via SMS, jika dikira dengan cara tersebut dikhawatirkan kurang efektif maka pihak BMT akan langsung mendatangi nasabah ditempat jauh hari sebelum nasabah jatuh tempo (wawancara pihak marketing pembiayaan Bapak Sawirman, 21/07/2020, 11:00)

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Implementasi layanan *Pick up service* nasabah pembiayaan pada BMT Al-Makmur dimulai dengan pihak marketing yang selalu memberikan pendekatan kekeluargaan pada nasabah salah satunya dengan melakukan pendekatan secara emosional kepada nasabah agar nasabah merasakan kenyamanan, kemudahan dalam setiap transaksi yang dilakukan salah satunya pembayaran angsuran yang selalu diingatkan dan dijemout oleh petugas kerumah nasabah.
2. keunggulan layanan *Pick Up Service* bagi pihak BMT Al-Makmur sendiri yakni dengan layanan ini pihak BMT berharap akan efektifnya siklus pembayaran angsuran pembiayaan oleh nasabah karena jika lancarnya pembayaran angsuran maka lancar pula operasional BMT sedangkan keunggulan yang diperoleh oleh nasabah yaitunya nasabah tidak perlu mendatangi kantor BMT untuk melakukan angsuran nya. Selain menghemat waktu juga mengurangi resiko yang mungkin terjadi.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Amrullah, Moh. Fachry. (2018). *Implementasi peningkatan Kualitas Layanan pada Produk*

- Pembiayaan Pensiun di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batu*".
Program Studi Perbankan Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang.
- Arifin, Zainul. (2002). *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Pustaka Alfabet.
- Barata, Atep Adya. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Cet 2 Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Huriyati dan Ratih.(2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*.Cet 1, Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lutfi, Sochi Kholilul. (2019). "*Strategi Pemasaran Pick Up Service pada Tabungan Pendidikan di BPRS Bina Finasia Semarang*".Jurusan Perbankan Syariah UIN Walisongo, Semarang.
- Ridwan, Muhammad. (2004).*Manajemen Baitul Mal wa Tamwil*, Yogyakarta: UIII Press.
- Ridwan, Muhammad. (2007).*Konstruksi Bank Syariah*, Yogyakarta: Pustaka SM.
- Sholahuddin, Muhammad. (2014). *Lembaga Keuangan dan Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Ombak.
- SM, MakhallulIlmi. (2002). *Teori dan Praktek Mikro Keuangan Syariah*, Yogyakarta: UII.
- Sudarsoni, Heri. (2007). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonosia.
- Ulwiyyati, Hanik. (2013). "*Pengaruh Layanan Jasa Pick Up Service terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Surabaya*" Jurusan Ekonomi Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya. Surabaya.