

# **Penerapan Layanan Bank Dengan Metode *Pick up service* Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah Amanah Sejahtera**

**Nama** : Haqiqi Abidah Kusuma  
**NIM** : 1031810015  
**Dosen Pembimbing** : Ahmad Hudaifah, S.E., M.Ec.

## **ABSTRAK**

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Pelayanan yang baik akan menjadikan konsumen puas pada jasa yang ditawarkan. rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana penerapan layanan bank dengan metode *pick up service* terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam memilih bank syariah amanah sejahtera. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tentang peran *pick up service* terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam memilih PT. Bank Syariah Amanah Sejahtera. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif secara *field research*. Teknik pengumpulan data dengan cara terjun langsung ke lapangan, sedangkan cara yang digunakan untuk pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun narasumber yang akan diwawancarai adalah adalah petugas layanan *pick up service*, manajer marketing dan nasabah. Hasil penelitian ini adalah metode *pick up service* berupa layanan tabungan, cicilan piutang, transfer antar bank dan promosi produk produk dari PT. Bank Syariah Amanah Sejahtera berhasil memberikan pelayanan yang baik kepadanasabah. Nasabah yang menggunakan layanan *pick up service* mendapatkan keuntungan berupa menghemat waktu dan tenaga serta lebih memahami berbagai produk dari PT. Bank Syariah Amanah Sejahtera. Berdasarkan keuntungan keuntungan yang diberikan oleh pelayanan *pick up service* tersebut, para nasabah tertarik dan memilih PT. Bank Syariah Amanah Sejahtera sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangan.

**Kata Kunci** : Layanan Bank Dengan Metode *Pick up service*, Pengambilan keputusan Nasabah, Bank Syariah Amanah Sejahtera

***Application of Bank Services Using the Pick up service Method On  
Customer Decision Making in Choosing  
Amanah Sejahtera Syariah Banks***

***Name*** : ***Haqiqi Abidah Kusuma***  
***Student ID Number*** : ***1031810015***  
***Supervisor*** : ***Ahmad Hudaifah, S.E., M.Ec.***

***ABSTRACT***

*Service is an act or act of a person or organization to provide satisfaction to customers or fellow employees. Good service will make consumers satisfied with the services offered. The formulation of the problem from this research is how to apply bank services with the pick up service method to customer decision making in choosing Amanah Prosperous Islamic banks. The purpose of this research is to know about the role of pick up service on customer decision making in choosing PT. Amanah Sejahtera Syariah Bank. This research uses descriptive qualitative method in field research. The data collection technique is by going directly to the field, while the methods used for data collection are observation, interviews, and documentation. The informants who will be interviewed are pick up service officers, marketing managers and customers. The results of this study are pick up service methods in the form of savings services, credit installments, interbank transfers and product promotion from PT. Amanah Sejahtera Syariah Bank has succeeded in providing good service to customers. Customers who use the pick up service will benefit from saving time and energy and better understanding various products from PT. Amanah Sejahtera Syariah Bank. Based on the benefits provided by the pick up service, customers are interested and choose PT. Amanah Sejahtera Syariah Bank as a place to conduct financial transactions.*

***Keywords*** : ***Direct and Pick-up Bank Services, Customer Decision Making, Amanah Sejahtera Syariah Bank***