

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN DI BAITUL MAL WA TAMWIL(BMT) DEWAN MASJID INDONESIA(DMI) PEKANBARU

## SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada  
Program Strata Satu (S-1) Ekonomi Syariah Guna Memeperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E.) Pada Fakultas Syariah dan Hukum  
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau*



OLEH:

**NADIA PUTRI MARTINI RAMBE**  
11820521161

**PRODI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1443 H/ 2022 M**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**SURAT PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul, *Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT DMI Pekanbaru pada tahun 2019-2022*, yang ditulis oleh Nadia Putri Martini Rambe, NIM. 11820521161 dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 18 APRIL 2022 M

**Menyetujui,**

Pembimbing I

Muhammad Nurwahid., S.Ag., M.Ag.

Pembimbing II

Khairul Amri, M. Ag

Ketua Program Studi  
Ekonomi Syariah

Muhammad Nurwahid, S.Ag, M.Ag

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul : **"ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN DIBMT DMI PEKANBARU"**, yang ditulis oleh :

Nama	: nadia putri martini rambe
Nim	: 11820521161
Program Studi	: Ekonomi Syariah

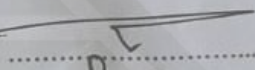


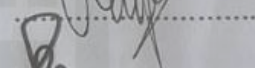
Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal	: Selasa, 21 Juni 2022
Waktu	: 08:00 WIB
Tempat	: Ruang sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.


**Pekanbaru, 28 Juni 2022**


**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua <b>Dr. Syahpawi, S.Ag., M.Sc.</b>	..... 
Sekretaris <b>Musnawati, S.E., M.AK.</b>	..... 
Penguji I <b>Wali Saputra, SE., AK., MA.</b>	..... 
Penguji II <b>Kamiruddin, M.Ag.</b>	..... 

Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

  
**Dr. Zulkifli, M.Ag**  
 410062005011005





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## SURAT PERNYATAAN PENCEGAHAN PENANGGULANGAN PLAGIAT DI LINGKUNGAN UIN SULTAN SYARIF KASIM

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadia Putri Martini Rambe  
 NIM : 11820521161  
 Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 21 Maret 2000  
 Fakultas : Syariah dan Hukum  
 Prodi : Ekonomi Syariah  
 Judul :

### ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN DI BMT DMI PEKANBARU.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan Judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri;
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya;
3. Oleh karena itu, skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat;
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penelitian skripsi saya, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, Februari 2021



Nadia Putri Martini Rambe  
 NIM. 11820521161





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### **Nadia putri martini rambe, (2022) : ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN DI BAITUL MAL WA TAMWIL(BMT) DEWAN MASJID INDONESIA(DMI) PEKANBARU**

Penelitian ini adalah tentang analisis kepuasan nasabah terhadap pelayanan di BMT DMI pekanbaru. Perkembangan lembaga keuangan jasa syariah di Indonesia mengalami banyak peningkatan baik dari segi kualitas maupun jenisnya. Tetapi dengan meningkatnya perkembangan lembaga keuangan syariah, dibagi pula dengan persaingan bisnis yang menjadi semakin ketat. Salah satunya adalah Baitul mal wat tamwil (BMT). Banyak analisis menyebutkan bahwa BMT merupakan perusahaan jasa yang tumbuh dan juga berkembang dengan cepat. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana analisis Kepuasan Nasabah terhadap pelayanan di BMT DMI Pekanbaru? Bagaimana Tinjauan Menurut Ekonomi Syariah Terhadap analisis Kepuasan Nasabah terhadap pelayanan di BMT DMI Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab pelayanan terhadap kepuasan nasabah, untuk mengetahui secara parsial antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dan analisis dimensi kualitas pelayanan yang dominan terhadap kepuasan nasabah. Responden penelitian ini adalah nasabah di BMT DMI pekanbaru. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis dengan metode kualitatif. Hasil penelitian ini adalah analisis yang mempengaruhi tingkat pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT DMI pekanbaru adalah kesopanan karyawan, komunikasi yang disampaikan karyawan terhadap nasabah sangat jelas, keamanan yang sudah sangat baik, kebersihan yang membuat para nasabah nyaman saat berada di ruang tunggu, dan tidak adanya potonganpotongan dalam menabung, dan keramahan yang membuat nasabah merasa nyaman pada saat menabung, parkir yang cukup luas, kamar mandi yang bersih, selain itu bank ini juga memiliki gedung dan fasilitas pelayanan yang berkualitas. Tingkat pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan nasabah sangat puas terhadap pihak BMT yang selalu mengonfirmasikan semua kebutuhan nasabahnya, memberikan layanan informasi yang jelas, dan puas terhadap sikap karyawan dalam melayani, akses yang mudah dan nyaman membuat para nasabah merasa puas.

**Kata kunci : *Pelayanan, Kepuasan Nasabah***



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, penulis panjatkan atas segala rahmat, kanruniandan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas menyusun skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Pelayanan Koperasi Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT DMI Pekanbaru pada tahun 2019-2022” untuk mendapatkan gelar strata satu (S1) Jurusan Ekonomi Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Shalaawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sahabat dan ummatnya, semoga dan syafaatnya dan pertolongannya, kita dapatkan di Yaumul Masyar, aamiin. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga maupun pemikiran.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda tercinta H. Marlan rambe dan Ibunda tercinta Hj. Rosmini siregar beserta seluruh keluarga tercinta yang senantiasa mendo’akan, memotivasi dan mengharapkan keberhasilan serta kebahagiaan saya.
2. Bapak Prof.Dr. Hairunnas Rajab,M.Ag., sebagai Rektor UIN Suska Riau beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag, sebagai Dekan Fakultas Syariah dan Hukum serta bapak Dr.Erman,Ag.sebagai wakil dekan I, bapakDr.H.Mawardi,S.Ag.,M.Si

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai sebagai wakil dekan II, dan ibuk Dr. Sofia hardani,M.Ag sebagai wakil dekan III yang bersedia mempermudah penulis dalam penulisan Skripsi.

4. Bapak Muhammad Nurwahid.,S.Ag.,M.Ag dan Bapak Syamsurizal, S.E, M.Sc. Ak, sebagai Ketua Jurusan dan sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah, seta Ibu dosen dan karyawan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan nasehat-nasehat yang terbaik serta membantu penulis selama perkuliahan.
5. Bapak Deni Rahmatillah,S.E.Sy.,M.E.Sy.selaku pembimbing akademik yang memberikan nasehat selama perkuliahan.
6. Bapak Muhammad nurwahid.,S.Ag.,M.Ag sebagai pembimbing materi dan kepada bapak Khairul Amri,M.Ag sebagai pembimbing (metodologi penelitian), yang telah banyak memberikan bimbingan, memperbaiki dan menyempurnakan materi dan sistematika penulisan dan telah mengorbankan waktunya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Bapak/Ibu penegelola perpustakaan Fakultas Syariah dan Hukum serta pengelola Perpustakaan Uin Suska Riau, Terimakasih atas pinjaman buku sebagai referensi bagi penulis.
8. Bapak Dr. Marabona munthe.M.E.Sy. sebagai ketua Koperasi Syariah BMT DMI, Bapak Zulbaidi,ME sebagai wakil ketua, dan yang telah banyak membantu dan sekaligus pengelola Koperasi Syariah BMT DMI yang telah membantu penulis dalam hal penyelesaian Skripsi ini

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Terimakasih kepada Abang saya Agus salim rambe yang selalu mendukung dan memberi semangat kepada penulis.
10. Terimakasih kepada teman-teman Ekonomi Syariah E, sahabat-sahabat saya Nur azizah, dan agi dasrah, yang sudah banyak membantu dan memberikan motivasi,keceriaan, berbagai sarana dan solusi sehingga terselesainya Skripsi ini.
11. Tidak kecuali kepada seluruh pihak yang telah memberi bantuan dan motivasi, Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Semoga segala kebaikan dan kerja sama bapak/ibu, saudara/I, dan rekan-rekan sekalian dibalas oleh Allah SWT, dan senantiasa mendapat ramat dan hidayaT-Nya.

Demikianlah skripsi ini diselesaikan dengan semampu penulis, harapan penulis semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan, kepada Allah SWT penulis menyerahkan diri dan memohon pertolongan.

Pekanbaru, 24 Maret 2022  
Penulis

**NADIA PUTRI MARTINI RAMBE**  
**NIM. 11820521161**





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABTSRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	10
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kerangka teoritis .....	11
<b>B. Tinjauan Pustaka 29</b>	
C. Kerangka Konseptual.....	30
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum BMT DMI Pekanbaru.....	31
B. Struktur Organisasi BMT DMI Pekanbaru .....	31
C. jenis penelitian .....	32
D. Lokasi Penelitian.....	32
E. Sumber dan Jenis Data .....	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Pengolahan data .....	35
H. Analisis Data .....	35
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
<b>A. Gambaran Umum BMT DMI Pekanbaru 37</b>	
B. Hasil Penelitian.....	49
<b>C. Pembahasan 55</b>	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	62
B. Saran.....	63

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel I.1</b>	Jumlah Nasabah Tabungan Mudharabah .....	8
<b>Tabel II.1</b>	Penelitian Terdahulu .....	29
<b>Tabel III.1</b>	Struktur Organisasi BMT DMI Pekanbaru .....	49
<b>Tabel IV.1</b>	Nasabah yang diwawancarai .....	50



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar II.1</b> Diagram .....	22
<b>Gambar II.2</b> Kerangka Konseptual .....	30
<b>Gambar IV.1</b> Grafik Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah.....	53



UIN SUSKA RIAU





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan lembaga keuangan jasa syariah di Indonesia mengalami banyak peningkatan baik dari segi kualitas maupun jenisnya. Tetapi dengan meningkatnya perkembangan lembaga keuangan syariah, dibagi pula dengan persaingan bisnis yang menjadi semakin ketat. Salah satunya adalah Baitul mal wat tamwil (BMT). Banyak analisis menyebutkan bahwa BMT merupakan perusahaan jasa yang tumbuh dan juga berkembang dengan cepat.

BMT juga merupakan ide dan gagasan konsep lembaga keuangan syariah yang pertama muncul di Indonesia pada tahun 1980. Perkembangan keuangan syariah juga sedang marak di dunia, khususnya di negara-negara yang mayoritas berpenduduk muslim. Hal ini ditandai dengan berdirinya lembaga-lembaga keuangan Islam. Kemajuan perkembangan keuangan syariah di Indonesia, terutama dalam bidang perbankan maupun asuransi syariah cukup signifikan diikuti pasar modal dan pegadaian syariah.<sup>1</sup>

Lembaga keuangan syariah bagian dari sistem ekonomi syariah maka dalam menjalankan bisnis dan usahanya juga tidak terlepas dari ajaran-ajaran dalam Al-Quran dan Hadist. Lembaga keuangan syariah merupakan transformasi dari teori-teori Al-Quran yang di dalamnya terdapat instruksi mengenai aktivitas-aktivitas dalam menjalankan praktik-praktik ekonomi yang sangat penting dalam kehidupan sosial masyarakat.

---

<sup>1</sup> Andri, Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hal 123.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi.<sup>2</sup>

Adapun teori tentang pelayanan yaitu:

1. Layanan adalah suatu perbuatan
2. Layanan adalah sebuah produk yang memberikan solusi kepada pelanggan
3. Layanan adalah suatu sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas atau tidak puas yang dialami pelanggan
4. Layanan adalah kunci sukses suatu bisnis<sup>3</sup>

Konsumen sangat menginginkan pelayanan yang bermutu. Beberapa hal yang diinginkan konsumen pada karyawan dalam memberikan pelayanan diantaranya:

*Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan/kepastian), *Empaty* (kepedulian), *Tangible* (terwujud). Terlebih pada bank yang berbasis syariah. Sebagai salah satu lembaga keuangan jasa syariah yang memberikan pelayanan dalam bentuk jasa kepada nasabah. Pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan nasabah, apabila karyawan memusatkan perhatian pada upaya pemuasan keinginan nasabah dengan menentukan nasabah sasaran yang sebenarnya yang akan dilayani, mengidentifikasi keinginan nasabah, mengembangkan produk yang mampu memuaskan keinginan nasabah.

<sup>2</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2008), hal. 180.

<sup>3</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfacion & call Center Berdasarkan ISO 9001*, (Jakarta: PT Gramedia, 2013), hal. 6.

Kepuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan. Harapan tersebut dibandingkan dengan persepsi nasabah terhadap kenyataan dan harapan yang mereka terima dari bank, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan dikatakan tidak bermutu. Salah satu faktor yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi nasabah adalah memberikan kepuasan melalui kualitas pelayanan.<sup>4</sup>

Sementara nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening, baik rekening simpanan atau pinjaman. Oleh karena itu, untuk dapat memberikan kepuasan nasabah, maka terlebih dahulu harus mengenali siapakah nasabahnya, bagaimana ciri-ciri nasabah tersebut.<sup>5</sup>

Sebagaimana firman Allah dalam QS Al-Muddatsir (74):38-47

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ ﴿٣٨﴾ إِلَّا أَصْحَابَ الْيَمِينِ ﴿٣٩﴾ فِي جَنَّاتٍ يَتَسَاءَلُونَ ﴿٤٠﴾  
عَنِ الْمُجْرِمِينَ ﴿٤١﴾ مَا سَلَكَكُمْ فِي سَقَرٍ ﴿٤٢﴾ قَالُوا لَمْ نَكُ مِنْ الْمُصَلِّينَ ﴿٤٣﴾  
وَلَمْ نَكُ نَطْعِمُ الْمَسْكِينِ ﴿٤٤﴾ وَكُنَّا نَخُوضُ مَعَ الْخَائِضِينَ ﴿٤٥﴾ وَكُنَّا نَكْذِبُ ﴿٤٦﴾  
بِیَوْمِ الدِّينِ ﴿٤٧﴾ حَتَّىٰ أَتَيْنَا الْيَقِينَ ﴿٤٨﴾

Artinya : “Tiap-tiap dari bertanggung jawab atas apa yang dilakukannya, kecuali golongan kanan, berada didalam surga, mereka saling menanyakan, tentang (keadaan) orang-orang yang berdosa, “apa yang menyebabkan kamu masuk ke dalam (neraka) Saqar?” mereka menjawab, dahulu kami tidak termasuk orang-orang yang melaksanakan sholat, dan kami juga tidak memberi makan orang miskin, bahkan kami biasa berbincang (untuk tujuan yang bathil), bersama orang-orang yang membicarakannya, dan kami

<sup>4</sup> Tatik Suryani, Sri Lestari, *Manajemen Koperasi*, (Yogyakarta: Hak Cipta,2008), hal.2-12.

<sup>5</sup> *Ibid.*, hal. 207

*mendustakan hari pembalasan, sampai datang kepada kami kematian.*”<sup>6</sup>

Kepuasan Nasabah merupakan suatu konsep yang telah dikenal dan banyak digunakan dalam berbagai bidang riset pelanggan. Mencapai tingkat kepuasan nasabah tertinggi adalah tujuan utama pemasaran. Ketika nasabah merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi dan juga puas akan barang atau jasa yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka kembali lagi dan melakukan pembelian yang lain juga akan merekomendasikan pada teman-temannya.

Dan menurut Richard dalam James menjelaskan kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal ini berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan keutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa terpenuhinya suatu kebutuhan menciptakan suatu kenyamanan dan kenyamanan adalah kepuasan.<sup>7</sup>

Kepuasan nasabah itu sendiri menjadi mantra dalam menjalankan bisnis apa pun kategori bisnisnya hingga kini. Banyak perusahaan berlomba untuk bisa meraih nilai kepuasan yang tinggi dalam survei yang dilakukan oleh siapa pun. Asumsinya adalah dengan berhasil mendapatkan nilai kepuasan nasabah yang tinggi maka bisnis menjadi aman karena telah mendapatkan kepercayaan konsumen dan dengan modal kepercayaan ini maka

<sup>6</sup> Depag. Ri, *Alqur'an terjemahan* (Bekasi: PT Dinamika Cahaya Pustaka, 2017), hal 345

<sup>7</sup> James G, Barnes, *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, (Yogyakarta: Andi, 2009), hal, 63-64.



perusahaan akan jadi semakin sukses dalam bisnis dan semakin menguntungkan.

Dalam konsep kepuasan nasabah menjadi perhatian publik bisnis dimulai dari tahun 1980-an. Dan mendapatkan keterkenalannya saat parasuraman, Berry, dan Zeithaml menerbitkan buku *servqual (servy qulity)* di tahun 1988. Mereka menyatakan bahwa kualitas kepuasan nasabah ditentukan oleh apakah ada dispararitas atau perbedaan antara apa yang telah dilakukan perusahaan dan apa yang diharapkan nasabah.<sup>8</sup>

Dalam pandangan ekonomi manajerial, konsep *utilitas* pada dasarnya mangacu pada kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan pemiliknya, penggunaan, konsumsi, atau manfaat dari suatu produk. *Utilitas* yang melekat pada suatu prpduk mencerminkan kemampuan kualitas dalam memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Oleh karena itu *utilitas* timbul karena kualitas produk dalam arti luas baik bersifat subjektif maupun objektif.<sup>9</sup>

Kepuasan konsumen akan mempengaruhi kesetian terhadap barang atau jasa. Respon pelanggan terhadap ketidakpuasan tidak selalu melakukan tindakan. Ada yang tidak mengambil tindakan, diam-diam pindah ke merek yang lain, ada yang mengeluh pada pihak ketiga dan menceritakan ketidakpuasan tersebut. Dalam pemasaran perlu mempertahankan pelanggan, disamping menciptakan pelanggan yang baru karena biaya mempertahankan pelanggan lebih murah daripada biaya untuk menciptakan pelanggan yang

<sup>8</sup> George Rifai, *Prinsip-prinsip Pengelolaan Strategi Bisnis*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), hal, 55-56.

<sup>9</sup> Saefuddin Mubarak, *Ekonomi Manajerial dan Strategi Bisnis*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), hal,73.

baru. Dalam menciptakan kepuasan konsumen atau kepuasan pelanggan maka perusahaan harus memulai dari kepuasan didalam perusahaan itu sendiri.

Artinya sebelum menciptakan kepuasan konsumen perusahaan harus bisa menciptakan kepuasan terhadap karyawan. Dalam hal ini seorang pemasar bagaimana bisa menciptakan kepuasan pelanggannya, kalau dia sendiri tidak merasakan kepuasan. Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha ditengah persaingan yang semakin ketat. Pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan memang bermacam-macam. Akan tetapi paradigma melayani yang sebenarnya adalah hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan. Pelanggan berharap usahanya terus berkelanjutan, sedangkan pelanggan berharap mencapai kepuasan.<sup>10</sup>

Baitul maal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit, seperti zakat, infak dan shodaqoh. Sedangkan baitul tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial.<sup>11</sup> BMT merupakan lembaga keuangan mikro berbasis syariah. BMT beroperasi mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Dalam tata cara bermuamalat itu dijauhi praktek-praktek yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan

<sup>10</sup> Aviliani dan Elu, *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*, (University Of California: Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia 2002, hal. 8.

<sup>11</sup> Abdul azis, Mariyah Ulfah, *Kapita Selekra Ekonomi Islam Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal,115-117.



perdagangan. Sedikit banyak menguasai prinsip Muamalah Islam.<sup>12</sup> Sebagaimana firman Allah SWT Surat Al-Baqarah ayat 282.

فَاَكْتُبُوهُ مُسَمًّى أَجَلٍ إِلَىٰ يَدَيِّنَا تَدَايُنْتُمْ إِذَا ءَامَنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis diantara kamu menuliskannya dengan benar.

BMT adalah pendekatan kata Balai Usaha Mandiri Terpadu atau Baitul Mal wat Tanwil, yaitu lembaga keuangan mikro (LKM) yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. BMT terbagi dua fungsi utama, yaitu:<sup>13</sup>

1. Baitul tamwil (rumah pengembagan harta), melekukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi perusahaan mikro dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menebung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi.
2. Baitul mal (rumah harta), menerima titipan dan zakat, infak dan sedekah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.

Baitul Mal wa Tamwil (BMT) merupakan salah satu lembaga ekonomi dan keuangan yang dikenal luas pada masa awal-awal kejayaan Islam berfungsi sebagai institusi keuangan publik, yang oleh sebagian pengamat ekonomi disejajarkan dengan lembaga yang menjalankan fungsi

<sup>12</sup> Yusuf Baharuddin, *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), hal, 282

<sup>13</sup> Andi Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Pernada Media Grup, 2010), ed ke-1, cet ke-2, hal. 451.

perekonomian moderen.<sup>14</sup> Salah satu bentuk pelayanan yang diterima oleh masyarakat kecil menengah yaitu pada lembaga keuangan mikro.

Salah satu BMT yaitu BMT DMI Pekanbaru merupakan BMT yang berada di jalan Kharuddin Nasution, Kecamatan. Marpoyan damai, Kota Pekanbaru. Dimana BMT DMI ini memiliki jasa pelayanan yang berbeda dibandingkan dengan lembaga keuangan yang umum lainnya, karena BMT merupakan lembaga keuangan yang kecil namun untuk memudahkan para nasabah dalam menabung, menarik dan mentransfer uang mereka yang tersimpan di rekening.

Pelayanan yang disediakan oleh BMT DMI ini dapat dikatakan pelaksanaannya sudah bagus, layanan yang ramah dari karyawan, tampil fisik ruangan yang nyaman, cara berpakaian karyawan yang Islami dan sopan, karyawan yang ramah dan santun dalam melayani nasabah.

Dan dilihat dari jumlah nasabah yang menabung di BMT DMI pada tahun 2019-2022 mengalami kenaikan.

**Tabel I.1**  
**Jumlah Nasabah Tabungan Mudharabah**

TAHUN	NASABAH BMT DMI PEKANBARU
2019	30 NASABAH
2020	35 NASABAH
2021	14 NASABAH
<b>JUMLAH</b>	<b>79 NASABAH</b>

Sumber: Bmt Dmi Pekanbaru

Pada tahun 2019 BMT ini berdiri dan mendapatkan nasabah sebanyak 30 nasabah, Dan pada tahun 2020 mengalami kenaikan sebanyak 35 nasabah,

<sup>14</sup> Muhammad, *Lembaga Keuangan Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hal. 55.



Dan pada tahun 2021 mengalami kenaikan sebanyak 14 nasabah. Begitulah jumlah nasabah saat menabung di koperasi syariah (BMT) DMI Pekanbaru mengalami kenaikan dari tahun ketahun. Berdasarkan data jumlah nasabah dalam menabung di BMT DMI Pekanbaru sebanyak 79 nasabah. Dengan menganalisis hal tersebut, sehingga dapat diketahui apa penyebab dari naiknya jumlah nasabah.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mencari fakta yang terkait dengan kepuasan nasabah setelah menerima pelayanan jasa dari Koperasi Syariah di BMT DMI PEKANBARU, khususnya pelayanan yang menggunakan prinsip syariah. Dan hal ini bisa dijadikan bahwa evaluasi Koperasi Syariah di BMT DMI PEKANBARU bagaimana mempertahankan kualitas pelayanan yang menurut grafik di atas nasabah sangat tinggi, agar nasabah tetap merasa puas. Apabila kepuasan dirasakan secara maksimal maka tidak menutup kemungkinan nasabah akan loyal pada perusahaan kita. Maka dari itu penulis bermaksud menganalisis dan melakukan penelitian lebih lanjut ke dalam bentuk tulisan ilmiah dengan judul “ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANA DI BMT DMI PEKANBARU ”

## B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka dalam penelitian ini perlu dilakukan pembatasan terhadap masalah yang akan penulis kaji agar tidak menyimpang dari judul dan tujuan penelitian. Maka penulis hanya mengkhususkan meneliti nasabah yang menabung tabungan madharabah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis Kepuasan Nasabah terhadap pelayanan di BMT DMI Pekanbaru?
2. Bagaimana Tinjauan Menurut Ekonomi Syariah Terhadap analisis Kepuasan Nasabah terhadap pelayanan di BMT DMI Pekanbaru?

### D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### 1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui analisis Kepuasan Nasabah terhadap pelayanan di BMT DMI Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui Tinjauan Ekonomi Syariah Tentang analisis Kepuasan Nasabah terhadap pelayanan di BMT DMI Pekanbaru.

#### 2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

- a. Sebagai syarat guna menyelesaikan kuliah untuk mendapatkan gelar sarjana(S1)
- b. Sebagai bahan kajian, rujukan dan perbandingan sekaligus menambahkan ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi.
- c. Menambah wawasan bagi Penulis dan mengetahui, membahas serta menetapkan hukum terhadap suatu fakta/kenyataan.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kerangka teoritis

##### 1. Definisi Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai “*perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.*”<sup>15</sup>

Secara sederhana istilah pelayanan bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Sedangkan secara umum pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>16</sup>

Menurut Tjiptono mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.<sup>17</sup>

Pelayanan adalah suatu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan produsen atau instansi pemerintah kepada pengguna layanan tersebut. Layanan dapat berupa barang yang dihasilkan dari suatu proses produksi atau dapat pula berupa pelayanan yang ditawarkan.

<sup>15</sup>Departemen pendidikan nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*,(Jakarta: PT Gramedia pustaka, 2008) hal. 505

<sup>16</sup> Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2005), hal. 152.

<sup>17</sup> Tjiptono Fandi, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta:BPFE, 2005), hal, 240.

Layanan dapat diukur dengan cara membandingkan antara apa yang diharapkan oleh pengguna layanan dan apa yang diterima oleh pengguna layanan.<sup>18</sup>

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi.<sup>19</sup> Adapun teori tentang pelayanan yaitu:

- a. Layanan adalah suatu perbuatan
- b. Layanan adalah sebuah produk yang memberikan solusi kepada pelanggan
- c. Layanan adalah suatu sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas atau tidak puas yang dialami pelanggan
- d. Layanan adalah kunci sukses suatu bisnis
- e. Layanan adalah proses untuk mengubah produk yang biasa-biasa menjadi produk yang sangat luar biasa
- f. Layanan adalah upaya untuk memenuhi harapan pelanggan
- g. Layanan adalah strategi untuk keluar kerumunan
- h. Layanan merupakan kegiatan yang dapat dijual kepada orang lain.

## 2. Bentuk-bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu:

- a. Layanan dengan lisan

<sup>18</sup> *Ibid.*, hal.240.

<sup>19</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2008), hal. 180.



Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dalam segi jumlah tetapi dalam segi peranannya.

c. Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.<sup>20</sup>

### 3. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Setiap BMT selalu ingin dianggap yang terbaik di mata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh BMT sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal. Berikut ini beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik:

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki BMT. Meja

<sup>20</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), cet-11. hal, 257.

dan kursi harus nyaman diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk.

b. Tersedia karyawan yang baik

Petugas nasabah harus ramah, sopan, dan menarik. Selain itu petugas nasabah harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Petugas *customer service* juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga semakin tertarik.

c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai akhir tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diharapkan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

e. Mampu berkomunikasi

Pada karyawan harus mampu berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan nasabahnya. Artinya, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia perusahaan sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah, terhadap siapapun. Rahasia perusahaan merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Setiap karyawan ataupun Untuk menjadi CS harus harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan pelanggan, maka karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabahnya. Para karyawan yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk dijaga. Nasabah yang lama agar tidak lari maka perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas CS khususnya dan seluruh karyawan perusahaan umumnya.<sup>21</sup>

<sup>21</sup> Kasmir, *Etika Customer Servis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), Cet Ke-2, hal,209-210.

#### 4. Standar Pelayanan

Standar pelayanan sangat penting mengingat industri berkembang semakin pesat seiring dengan kebutuhan nasabah yang semakin meningkat dan kompleks, serta membutuhkan standar penampilan layanan, pengetahuan, dan keterampilan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan, secara umum standar layanan yang harus dipenuhi, meliputi.

##### a. Standar penampilan petugas

Standar penampilan dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada perusahaan sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas. Standar penampilan bagi petugas meliputi standar dalam berpakaian dan penampilan fisik. Dalam pelayanan prima (*Service Excellent*) diperlukan suatu standar penampilan bagi petugas maupun perusahaan.

##### b. Kelebihan dan kerapian ruang kerja

Ruang kerja pada umumnya adalah tempat berlangsungnya proses pekerjaan. Standar kebersihan dan kerapian ruang kerja dapat mendukung kenyamanan dalam memberikan layanan. Ruang kerja yang bersih, rapi dan nyaman memberikan efek kepuasan dan kenyamanan bagi nasabah.

##### c. Pengetahuan produk

Pengetahuan produk dan jasa yang dilayani dimana pegawai bekerja, harus dikuasai secara penuh minimal sesuai dengan fungsi jabatan masing-masing yang ditunjuk sebagai pelayan nasabah.



d. Standar berkomunikasi dengan nasabah

Komunikasi yang baik kepada nasabah dapat membangun kesan positif dari nasabah. Salah satu aspek yang harus diomunikasikan dengan baik kepada nasabah adalah yang berhubungan dengan transparansi informasi produk.

e. Standar penanganan keluhan nasabah

Pengaduan nasabah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian. Penanganan keluhan harus serius, cepat dan tuntas.<sup>22</sup>

## 5. Sikap Melayani Nasabah

Dalam melayani sangat diperlukan berbagai sikap yang mampu menarik minat nasabah. Beberapa sikap yang harus diteladani adalah sebagai berikut:

- a. Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya.
- b. Dengarkan baik-baik, selama nasabah mengemukakan pendapatnya dengar dan simak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah terutama gerakan tubuh yang tidak sopan.
- c. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai berbicara.
- d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara, pengajuan pertanyaan baru dapat dilakukan setelah nasabah selesai bicara,

<sup>22</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal, 190-196.



- pengajuan pertanyaan diharapkan dengan bahasa yang baik singkat dan jelas.
- e. Jangan marah dan mudah tersinggung cara bicara sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah.
  - f. Jangan mendebat nasabah, jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argument yang tidak dapat diterima oleh nasabah.
  - g. Jasa sikap sopan, ramah dan selalu berlaku tenang.
  - h. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya.
  - i. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.<sup>23</sup>

## 6. Pelayanan Dalam Islam

Dalam berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan keterampilan yang bagus. Dua hal ini amanah dan ilmu sebagai berikut:

- a. **Shidiq** yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai shidiq disamping bermakna tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional.
- b. **Kreatif**, berani dan percaya diri. Ketiga hal itu mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang bisnis yang baru, prospektif, dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan

<sup>23</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan, Loc. Cit*

prinsip kekinian. Hal ini hanya mungkin dapat dilakukan oleh seorang pebisnis memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berbagai macam resiko.

- c. **Amanah dan fathonah** merupakan kata yang sering diterjemahkan dalam nilai bisnis dalam manajemen dan bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi, manajer dan pemimpin yang cerdas, sadar produk dan jasa, secara berkelanjutan.
- d. **Tablig** yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, cerdas, deskripsi, tugas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervise.
- e. **Istiqomah** yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai diatas walau mendapatkan godaan dan tantangan. Hanya dengan istiqomah peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan akan selalu terbuka lebar.<sup>24</sup>

## 7. Kepuasan Nasabah

Definisi Kepuasan Nasabah Banyak bank syariah yang pada saat ini mempunyai tujuan untuk memuaskan nasabah. Mereka memiliki cara pengungkapan yang beraneka ragam untuk segala sesuatu seperti yang diharapkan setiap nasabah. Situasi ini tidak saja terjadi pada sektor swasta tetapi juga pada sektor pemerintah. Semakin disadari bahwa adanya

<sup>24</sup> Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, ( Jakarta: Gema Insani, 2003), hal, 56.

pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Seiring dengan semakin ketatnya persaingan bisnis, dewasa ini semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah pemasar, konsumen, dan peneliti konsumen. Ini berarti pihak perusahaan harus menempatkan orientasi perhatiannya pada kepuasan pelanggan yang diyakini merupakan kunci utama untuk dapat memenangkan persaingan dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui produk dan jasa yang berkualitas. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Hal ini dapat membawa dampak negatif bagi perusahaan yaitu dapat menurunkan jumlah pelanggan dan menyebabkan pelanggan tidak tertarik lagi menggunakan jasa perusahaan sehingga akan menurunkan laba perusahaan.

Menurut Schanaars, pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat antara lain, hubungan yang harmonis antara perusahaan dan konsumennya, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word-of-mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Dari berbagai definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Penilaian kepuasan pelanggan mempunyai tiga bentuk yang berbeda, yaitu:

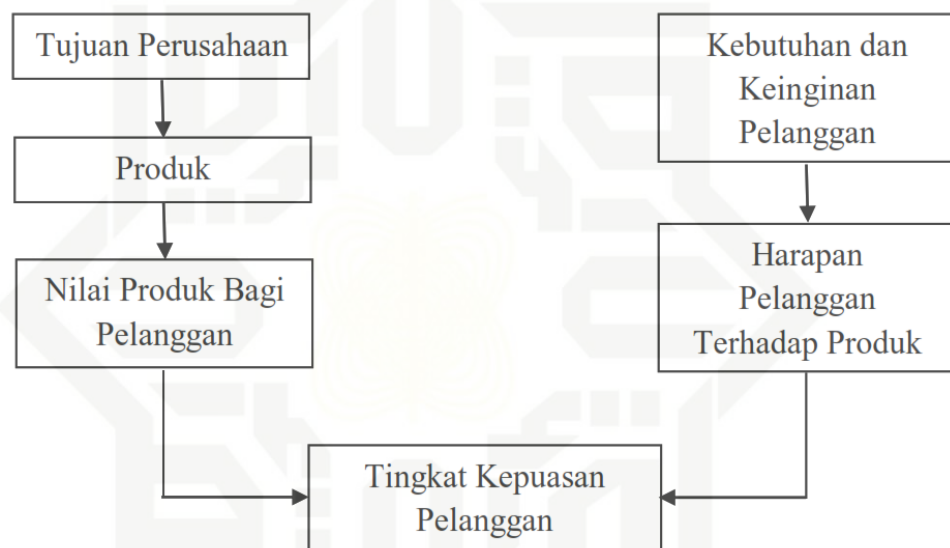
- a. Positive disconfirmation, di mana kinerja lebih baik dari harapan
- b. Simple confirmation, di mana kinerja sama dengan harapan
- c. Negative disconfirmation, di mana kinerja lebih buruk dari harapan.

Dengan demikian, kepuasan pelanggan tidak berarti memberikan kepada pelanggan apa yang kita perkirakan disukai pelanggan. Namun kita harus memberikan apa yang sebenarnya mereka inginkan, kapan diperlukan dan dengan cara apa mereka memperolehnya, oleh karena itu perlu diketahuilah tahapan-tahapan yang membentuk kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Menemukan kebutuhan pokok, yang merupakan “the basic needs of customers”
- b. Mencari tahu apa yang sebenarnya menjadi harapan pelanggan, sehingga mereka bersedia datang kembali untuk membeli produk dan jasa yang ditawarkan.

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan, sebagaimana dapat dilihat pada diagram berikut ini.<sup>25</sup>

**Gambar II.1**  
**Diagram Kepuasan Pelanggan**



Konsep Kepuasan Pelanggan Dapat dilihat bahwa apabila kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan baik yaitu dengan memperhatikan fasilitas fisik, kehandalan dalam memberikan pelayanan, daya tanggap yang cepat, jaminan keamanan dan kemudahan komunikasi, maka hubungan baik dengan nasabah akan tercipta dan harapan nasabah akan terpenuhi sesuai dengan yang diinginkannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Definisi kepuasan/ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation)

<sup>25</sup> Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, ( Jakarta: Gramedia pustaka utama 2006),hal. 23-24



yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>26</sup>

Definisi lainnya tentang kepuasan adalah “The level of a person’s felt state resulting from comparing a product’s perceived performance (or outcome) in relation to person’s expectation.” Atau tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>27</sup>

Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja di bawah harapan, maka nasabah akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, nasabah akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, nasabah akan sangat puas. Harapan nasabah dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Nasabah yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perbankan.

## 8. Pengukuran Kepuasan

Menurut Kotler pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu sebagai berikut:<sup>28</sup>

### 1. Sistem keluhan dan usaha

<sup>26</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra, *Service Quality and Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hal. 197

<sup>27</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Prenhalindo, 2007), hal. 36

<sup>28</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan, Op. Cit*, hal. 265-266

Artinya, seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan konsumen dalam satu periode, makin banyak berarti semakin kurang baik demikian pula sebaliknya.

## 2. Survei kepuasan konsumen

Dalam hal ini perusahaan perlu secara berkaiamelakukan survey baik melalui wawancara maupun kuisisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan tempat konsumen melakukan selama ini.

## 3. Konsumen samaran

Perusahaan dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi konsumen guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani konsumen sesungguhnya.

## 4. Analisis mantan pelanggan

Dengan melihat catatan konsumen/pelanggan yang pernah menjadi konsumen guna mengetahui sebab-sebab nasabah kabur.

Sementara itu, menurut Richard F. Gerson untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:<sup>29</sup>

1. Mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.
2. Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan pelanggan.
3. Menutup segala kesenjangan yang ada.

<sup>29</sup> *Ibid.*, hal. 266-267.

4. Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan atau tidak.
5. Dengan mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba.
6. Mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu dan apa yang harus dilakukan kemudian.
7. Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus-menerus.

## 9. Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Nasabah

Berdasarkan literatur terdapat lima driver utama kepuasan pelanggan atau nasabah, yaitu:<sup>30</sup>

### a. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik.

### b) Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena akan mendapatkan value of money yang tinggi. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting bagi mereka.

### c) Kualitas Pelayanan (*service quality*)

Kualitas pelayanan sangat tergantung kepada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia.

<sup>30</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi Indonesia, (Jakarta: Erlangga, 2008), hal, 54.

d) Faktor Emosional

Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik dan pakaian, faktor emosional tempat yang penting untuk menentukan kepuasan pelanggan. Rasa bangga, percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh nilai emosional yang mendasari kepuasan pelanggan.

e) Biaya dan Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Peran driver pendorong kepuasan pelanggan tentunya tidak sama antara driver yang lain, masing-masing driver memiliki bobotnya masing-masing sesuai dengan industri perusahaan dan kebutuhan dari pelanggan yang dimilikinya.<sup>31</sup>

## 10. Kepuasan Nasabah dalam Pandangan Islam

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antara satu dengan yang lainnya dan islam melarang untuk saling tolong menolong dalam hal kejahatan. Dalam Al-Maidah ayat 2 dijelaskan:

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ  
وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۗ وَإِذَا حَلَلْتُمْ  
فَأَصْطَادُوا ۗ وَلَا تَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ ۖ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ ۚ

<sup>31</sup> *Ibid.*, hal. 55-56.

تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۝

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi’ar-syi’ar Allah dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-nya, dan binatang-binatang qalaa-id dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari karunia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu, dan janganlah sekali-kali kebencianmu kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya kepada mereka, dan tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kabajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah berat siksa-Nya.”

Dalam menurut islam yang menjadikan tolak ukur dalam menilai kepuasan nasabah adalah standar syariah, kepuasan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

Menurut pendapat Yusuf Qardhawi sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan sifat jujur, sifat amanah dan benar.<sup>32</sup>

- **Sifat Jujur**

Sifat jujur sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlihat dalam perusahaan tersebut.

<sup>32</sup> Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, penterjemah dahlia husin, (Jakarta, GIP, 1997), hal, 178.



## 1. Sifat Amanah

Amanah adalah mengambil hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak Sifat amanah. Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya, dalam bergadag dikenali istilah menjual dengan amanah artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dengan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

## 2. Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah. Dalam hadist dari hakim bin Hazm disebutkan bahwa<sup>33</sup>

عَنْ حَكِيمِ بْنِ حِزَامٍ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْبَيْعَانِ بِأَلْخِيَارِ مَا لَمْ يَفْتَرِقَا فَإِنْ صَدَقَا وَبَيْنَا بُرُوكَ لَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا وَإِنْ كَتَمَا وَكَذَبَا مُحِقَّةَ الْبَرَكَةِ مِنْ بَيْعِهِمَا

Artinya “Dari Hakim bin Hizam bahwasahnya Rasulullah SAW bersabda, “pembeli dan penjual berhak memilih selama sebelum berpisah. Jika keduanya jujur dan berterus terang maka jual belinya

<sup>33</sup> Muhammad Nashiruddin Al-Albani, *Sunan Abu Daud*, Juz 53, hal, 121.

*mendapat berkah, dan jika keduanya menyembunyikan aib dan berbohong maka jual belinya terhapus dari berkah”. Sampai keduanya berpisah dan keduanya memilih selam tiga kali. (Sunan Abu Daud).*

## B. Tinjauan Pustaka

### 1. Penelitian terdahulu Penelitian Terdahulu

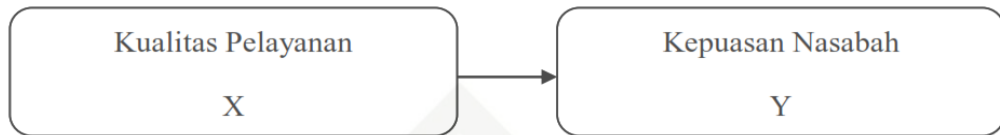
**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Penulis	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Irma Suryani (2012)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru	Kualitas pelayanan (X) Tingkat kepuasan nasabah (Y)	Secara parsial variabel bukti langsung, dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Takaful umum
2.	Nurul istiqomah (204)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Kelurahan Sialang Sako Palembang	Kualitas pelayanan (x) Kepuasan nasabah (Y)	Hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian syariah.
3.	Letna sari hasibuan (2019)	Pengaruh Tingkat Pelayanan Koperasi Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru	Tingkat pelayanan (X) Kepuasan nasabah (Y)	Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitan sebelumnya adalah penetapan objek yng diteliti. Objek penelitian ini dilakukan di BMT Al-Ittihad Cabang Panam Pekanbaru.

### C. Kerangka Konseptual

Gambar II.2

#### Kerangka Konseptual



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan sesuatu aktivitas buat mencari, mencatat, merumuskan serta menganalisis hingga menyusun laporannya. Riset yang hendak di jalani ini merupakan memakai penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang diartikan untuk menguasai fenomena tentang apa yang dirasakan oleh subjek penelitian misalnya sikap, anggapan, motivasi, aksi serta lain- lain, secara holistik serta dengan metode deskripsi dalam wujud perkata serta bahasa, pada sesuatu konteks spesialnya yang alamiyah serta dengan memanfaatkan bermacam tata cara alamiyah. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kualitatif. Menurut Bogdan serta Taylor dalam Metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menciptakan informasi deskriptif berbentuk perkata tertulis, foto serta bukan angka yang mana informasi diperoleh dari orang- orang serta sikap yang bisa diamati. Informasi yang berasal dari naskah, wawancara, catatan, lapangan serta dokumentasi dideskripsikan sehingga bisa berikan kejelasan pada kondisi serta realita.<sup>34</sup>

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Adapun yang menjadikan lokasi penelitian adalah di BMT DMI jln marpoyan damai

<sup>34</sup> Lexy J. Moeleng. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung; Rosdakarya. 2013) hal. 4.

Pekanbaru Lokasi ini dipilih karena, Koperasi Syariah merupakan pelaksanaan yang menggunakan prinsip syariah.

### C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan, dan nasabah BMT (Baitul Mal wat Tamwil) DMI Pekanbaru, sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Implementasi Etika Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) DMI Pekanbaru.

### D. Populasi dan sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>35</sup> Populasi dalam penelitian ini sebanyak 79 nasabah

#### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.<sup>36</sup>

Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah

<sup>35</sup> Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Karanganyar: Literasi Media Publishing, 2015), hal. 63.

<sup>36</sup> *Ibid*, hal 64



accidental sampel yaitu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia disuatu tempat sesuai dengan konteks penelitian.

Jadi sampel yang diteliti adalah nasabah dan 25 % dari total populasi. Sehingga diperoleh jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 20 nasabah.

## E. Sumber dan Jenis Data

### 1. Data Primer

Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data dari perusahaan koperasi syariah BMT DMI Pekanbaru.<sup>37</sup>

### 2. Data Skunder

Data Sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data.<sup>38</sup> Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literature, dan bacaan yang berkaitan dengan penelitian.

<sup>37</sup>Istijanto, *Riset Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gramedia, 2010), hal. 38.

<sup>38</sup>Irwan Gani, *Alat Analisis Data ; Aplikasi Statistik Untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*, (Yogyakarta: Andi, 2015), hal. 2.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui cara dan tahapan:

### 1. Wawancara

Wawancara yaitu dilakukan oleh penulis dengan nasabah Koperasi Syariah di BMT DMI Pekanbaru. Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak terkait yang dapat menjelaskan berbagai aspek mengenai Koperasi Syariah BMT DMI Pekanbaru tersebut.

### 2. Dokumentasi

Merupakan salah satu faktor terpenting dalam melakukan penelitian, yaitu mencari data mengenai hal atau variabel yang berupa buku, literatur-literatur atau dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

### 3. Observasi

Penulis melakukan pengamatan dilokasi penelitian untuk mendapatkan gambaran yang tepat untuk mengetahui subjek penelitian. Bentuk pengamatan yang penulis lakukan adalah secara langsung, sehingga penulis dapat mengamati segala aspek yang terjadi dilapangan.

### 4. Study pustaka

Study pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penelahan terhadap buku, literature, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan.



## G. Pengolahan Data

Adapun dalam metode pengolahan data ini dilakukan dengan cara yaitu sebagai berikut :

1. Pemeriksaan data (*editing*) yaitu memeriksa ulang, kesesuaian dengan permasalahan yang diteliti sudah lengkap dan benar setelah semua data terkumpul.
2. Sistematika data (*systemazing*) yaitu menepatkan data menurut kerangka sistematika bahasan berdasarkan urutan masalah. Berdasarkan pokok bahasan dan sub pokok bahasan yang diidentifikasi dari rumusan masalah.

## H. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori menjabarkan ke unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Proses analisis data secara keseluruhan melibatkan usaha memaknai data yang berupa teks atau gambar. Untuk itu, peneliti perlu mempersiapkan data tersebut untuk di analisis, melakukan analisi-analisis yang berbeda, memperdalam pemahaman akan data tersebut, menyajikan data, membuat interpretasi makna yang lebih luas akan data tersebut. Menurut pendapat Miles dan Huberman bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif melalui proses sebagai berikut:

1. Data Reduction (data reduksi) Data yang diperoleh dilapangan jumlahnya sangat banyak untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Oleh karenanya, segera dilakukan analisis data melalui redaksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.
2. Data Display (penyajian data) Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, phiecard, pictogram dan sebagainya. Melalui penyejiaan data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusudan dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Dengan mendisplaykan data, maka akan termudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.
3. Conclusion Drawing ( kongklusi) Langkah ketiga dalam analisis data menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang credible.<sup>39</sup>

<sup>39</sup> Sugiyono, *metode penelitian kombinasi*, (Bandung: Alfabeta 2015), hal 52

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa:

1. Yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT DMI Pekanbaru adalah kesopanan karyawan, komunikasi yang disampaikan karyawan terhadap nasabah sangat jelas, keamanan yang sudah sangat baik, kebersihan yang membuat para nasabah nyaman saat berada di ruang tunggu, dan tidak adanya potongan potongan dalam menabung dan meminjam.
2. Tinjauan Ekonomi Syariah tentang analisis tingkat pelayanan terhadap kepuasan nasabah Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. merespon nasabah dengan cepat dan melayani konsumen dengan baik konsumen akan merasa puas.
3. Tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan nasabah sangat puas terhadap pihak BMT yang selalu mengkonfirmasi semua kebutuhan nasabahnya, memberikan layanan informasi yang jelas, dan puas terhadap sikap karyawan dalam melayani, akses yang mudah dan nyaman membuat para nasabah merasa puas.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas, penelitian ini merekomendasikan kepada BMT DMI Pekanbaru sebagai berikut:

1. Hendaknya hasil penelitian ini dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan loyalitas nasabahnya. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, yang berarti jika kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah ditingkatkan maka loyalitas nasabah juga akan meningkat, sehingga sangat perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang lebih baik sehingga nantinya loyalitas nasabah diharapkan dapat dipertahankan.
2. Dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah hendaknya pihak BMT DMI dapat melayani dengan baik kepada semua nasabah tanpa membedakan nasabahnya.
3. Bagi BMT hendaknya terus memperhatikan kepuasan dari para nasabahnya dengan cara memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada seluruh nasabah, dengan demikian nasabahnya akan loyal kepada BMT yang akhirnya dapat mendatangkan keuntungan bagi BMT itu sendiri.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul azis, Mariyah Ulfah, *Kapita Selektra Ekonomi Islam Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Andi Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Pustaka Media Grup, 2010)
- Andri, Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009)
- Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Gramedia, ( Jakarta, 2008)
- Aviliani dan Elu, *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*, (University Of California: *Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia* 2002
- Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2001)
- Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2001)
- Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003)
- Drs. Suprpto, M.S, *Pengantar Teori & Manajemen Komunikasi*, (Yogyakarta, Media Presindo2009)
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra, *Service Quaiity and Satisfaction*, (Yogyakarta, Andi Offset,2005)
- Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfacion & call Center Berdasarkan ISO 9001*, (Jakarta: PT Gramedia, 2013)
- Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, ( Jakarta, Gramedia, 2006)
- George Rifai, *Prinsip-prinsip Pengelolaan Strategi Bisnis*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012)
- Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta, Gramedia, 2005)
- Hutapea dan Thoha, *Kompetensi Plus*, ( Jakarta, Gramedia, 2008)
- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013)

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Irwan Gani, *Alat Analisis Data ; Aplikasi Statistik Untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*, (Yogyakarta: Andi, 2015)

Irwan Gani, *Alat Analisis Data ; Aplikasi Statistik Untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*, (Yogyakarta: Andi, 2015)

Istijanto, *Riset Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gramedia, 2010)

James G, Barnes, *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, (Yogyakarta: Andi, 2009)

K.H. Toto Asmara, *Spiritual Centered Leadership*, (Depok, Gema Insani, 2006)

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

Kasmir, *Etika Customer Servis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005)

Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012)

Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2008)

Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2008)

Lexy J. Moelong. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung; Rosdakarya. 2013)

Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2005)

Muhammad Nashiruddin Al-Albani, *Sunan Abu Daud, Juz 53*.

Muhammad, *Lembaga Keuangan Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007)

Nurul Huda dkk, *Keuangan Publik Islam*, (Jakarta: Kencana, 2012)

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi Indonesia, (Jakarta: Erlangga, 2008)

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, ( Jakarta, PT Prenhallindo, 2007)

Saefuddin Mubarak, *Ekonomi Manajerial dan Strategi Bisnis*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: ALFABETA, 2014)

Tangkilisan, *Kualitas Pelayanan*, ( Jakarta, Rajawali Pers 2015)

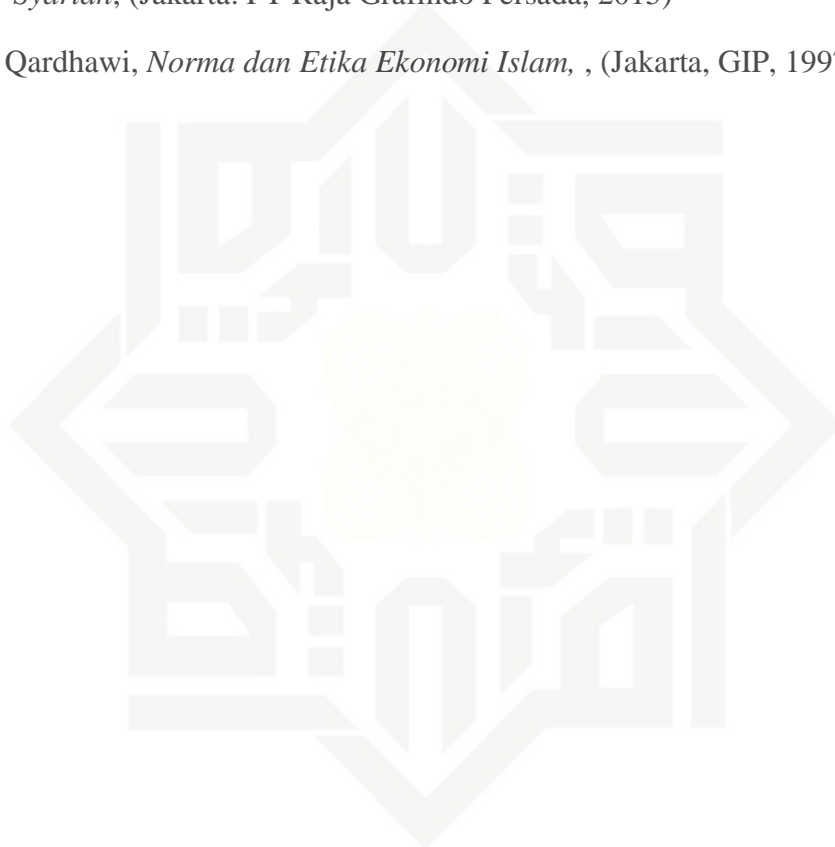
Tangkilisan, *Manajemen Publik*, ( Jakarta, PT Grasindo 2015)



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Tatik Suryani, Sri Lestari, *Manajemen Koperasi*, (Yogyakarta: Hak Cipta,2008)
- Tjiptono Fandi, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta:BPFE, 2005)
- Tobari, *Evaluasi Soal-Soal Penerimaan Pegawai Baru*, ( Yogyakarta,Deepublish 2015)
- Yusuf Baharuddin, *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015)
- Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, , (Jakarta, GIP, 1997) , h, 178.



UIN SUSKA RIAU



## DOKUMENTASI

### Wawancara kepada nasabah BMT DMI pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN

### pertanyaan responden

1. bukti fisik (tangible)  
bagaimana menurut bapak/ibuk mengenai ruangan yang ada dikantor BMT DMI Pekanbaru ?
2. kehandalan (reliability)  
apakah karyawan BMT DMI Pekanbaru telah melayani bapak/ibuk dengan baik sesuai dengan prosedur ?
3. daya tanggap (responsivines)  
apakah karyawan BMT DMI Pekanbaru selalu tanggap dalam melayani nasabah ?
4. jaminan (assurance)  
apakah karyawan BMT DMI dapat menjawab semua pertanyaan nasabah?
5. Perhatian (empaty)  
Apakah karyawan BMT DMI memperlakukan secara ramah ?
6. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan BMT DMI memuaskan ?
7. Menurut bapak/ibu produk yang diberikan BMT DMI berkualitas ?