

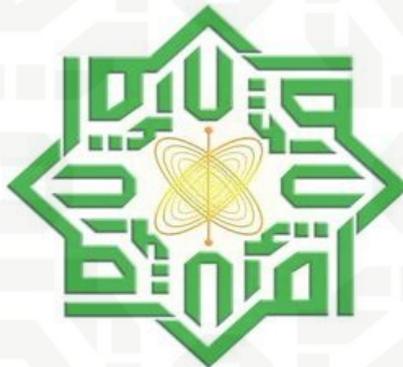
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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.

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN NASABAH DI BAITUL MAAL WAT TAMWIL USAHA  
GABUNGAN TERPADU NUSANTARA KOTA PEKANBARU**

**LAPORAN AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)  
Fakultas Syariah dan Hukum



UIN SUSKA RIAU

**DZIKRA FAUZIYYAH**

**NIM:02120623399**

**PROGRAM D3  
PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
2024 M/1445 H**

Hak Cipta Diindungi 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Laporan akhir dengan judul Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru, yang ditulis oleh:

Nama : Dzikra Fauziyyah

Nim : 02120623399

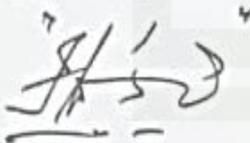
Program Studi: D3 Perbankan Syariah

Dapat diterima dan distujui untuk diujikan dalam siding munaqosyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 29 April 2024

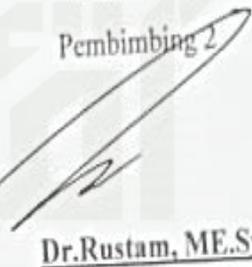
Pembimbing 2

Pembimbing 1



**Dr. Zuraidah, M. A**

NIP.197108131996032001



**Dr. Rustam, ME.Sy**

NIP.198602152023211015

UIN SUSKA RIAU

## PENGESAHAN

Laporan akhir dengan judul Penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru yang ditulis oleh:

Nama : Dzikra Fauziyyah  
Nim : 02120623399  
Prodi : D3 Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 07 Mei 2024  
Waktu : 13.00 WIB  
Tempat : Ruang Munaqasyah Fakultas Syari'ah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 29 Mei 2024 TIM

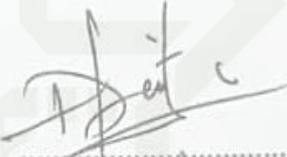
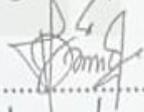
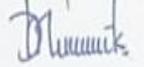
### PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua  
Dr. Jenita SE., MM

Sekretaris  
Zilal Afwan Ajidin SE., MA

Penguji I  
Darnilawati SE., M.Si

Penguji II  
Madona Khairunisa SE.L, ME,Sy

  
.....  
  
.....  
  
.....  
  
.....

Mengetahui

.....  
Fakultas Syari'ah dan Hukum



  
Dr. Zulkifli, M.Ag

NIP. 197410062005011005

### Hak Cipta Diindungi 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dzikra Fauziyyah  
NIM : 02120623399  
Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru/01 Januari 2003  
Fakultas : Syariah dan Hukum  
Prodi : D3 Perbankan Syariah  
Judul : PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN  
NASABAH

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Laporan Akhir \* 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 Laporan Akhir,\*saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Laporan Akhir\*saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru,

Yang membuat pernyataan



Dzikra Fauziyyah

NIM :02120623399

### Hak Cipta Diindungi 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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

Dzikra Fauziyyah, (2024): **Penerapan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Baitul Maal Wat Tamwil Usaha Gabungan Terpadu (BMT UGT) Nusantara Kota Pekanbaru**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh fenomena BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru merupakan lembaga keuangan syariah yang tentunya tidak luput dengan adanya sistem pelayanan untuk kemajuan BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru sendiri. BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru, memberikan *service excellent* kepada nasabah nasabahnya agar mereka puas dan senang telah bekerjasama dengan BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru, Penelitian ini dilakukan di BMT UGT Nusantara Cabang Kota Pekanbaru.

Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Baitul Maal Wat Tamwil usaha gabungan terpadu Nusantara Kota Pekanbaru. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Baitul maal wat tamwil usaha gabungan terpadu Nusantara Kota Pekanbaru.

Menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk fokus pada pengamatan yang mendalam. Subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan di BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru. Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 1 orang yaitu: AOSP BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan teknik dokumentasi. Kemudian Analisa data, dalam metode penelitian kualitatif.

Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru sebagian pegawai sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan sop hanya saja masih ada yang melakukan pekerjaannya tidak sesuai dengan sop sehingga hal tersebut berdampak kepada nasabah dengan demikian terdapat banyak keluhan dari nasabah. Tentang pelayanan yang diberikan pegawai kurangnya respons dalam berkomunikasi kepada nasabah. untuk mengatasi keluhan tersebut perlu adanya peningkatan pelayanan demi kepuasan nasabah dengan cara menerapkan kualitas pelayanan yang baik. Faktor pendukung penerapan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah meliputi, meningkatkan mutu kualitas pelanggan. Sementara itu Faktor penghambatnya kurangnya SDM untuk mengikuti perkembangan yang ada pada saat ini sehingga masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru.

**Kata kunci:** *Penerapan , BMT, Kepuasan Nasabah*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunianya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan lancar. Shalawat dan salam atas junjungan Nabi Muhammad SAW, dimana atas berkat dan rahmat dari beliau akhirnya kita dapat merasakan kenikmatan yang tak terhingga. Demikian pula yang penulis rasakan, akhirnya dengan izin dan rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini yang berjudul **“Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Baitul Maal Wat Tamwil Usaha Gabungan Terpadu (BMT UGT) Nusantara Kota Pekanbaru”** Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) pada Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan D3 Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Laporan akhir ini bisa terwujud dengan baik berkat dari Kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Teristimewa untuk ibu Gustinawati tercinta, dan ayah tercinta Sapta Darma Putra (Alm) yang senantiasa memberikan doa serta dukungan yang tiada henti sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan akhir ini.
2. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu sedalam-dalamnya.

Hak Cipta Diindungi 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Yang terhormat Bapak Dr. Zulkifli, M. Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum beserta Bapak Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc, MA selaku Wakil Dekan I Fakultas Syariah dan Hukum, Bapak Dr. H. Mawardi, S. Ag, M. Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Syariah dan Hukum, Ibu Dr. Sofia Hardani, M. Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Hukum.
4. Yang terhormat Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah Ibu Dr. Jenita, SE, MM serta ibu Dr. Rozi Andrini, ME,Sy selaku sekretaris jurusan D3 PS.
5. Yang terhormat Dosen Pembimbing Dr. Zuraidah, M.Ag, dan bapak Dr Rustam, ME.Sy yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan dan yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan dan yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk menyelesaikan Laporan Akhir.
6. Penasehat Akademik Bapak Dr. Zulkifli, M. Ag yang telah membimbing penulis dari awal sampai saat ini.
7. Bapak dan ibu dosen Fakultas Syariah dan Hukum yang telah mengajar dan memberikan semangat, dan kepada penulis.
8. Bapak pimpinan cabang BMT UGT Nusantara kota Pekanbaru yang memudahkan dan mendukung penulis dalam melakukan
9. Kakak penulis Miranti Safitri A.Md.Keb, Monika Septia S.Pd dan adik Rizki Ramadhan yang memberikan dukungan dan memberikan doa terbaik.
10. Terima kasih kepada Syaif Marzulis yang telah memberikan semangat

**Hak Cipta Diindungi 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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan dukungan serta menemani penulis selama proses perkuliahan, juga terima kasih kepada sahabat-sahabat yang sudah seperti saudara sendiri bagi penulis, Shinta Fatmawati, Sabila Putri Larasati, Yola Eka Chandra Fani, Nurhidayah Lubis, Riski Febrianti Syahdiah, Suci Wati, Annisa'ul Magfiroh, Sifani Hidayati, Ade Azhairani, yang ikut serta memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

11. Rekan-rekan Angkatan 2021, serta kepada teman-teman yang lainnya yang telah mengoeskan banyak kenangan manis dan pahit, semoga tali silaturahmi kita tetap terjaga.

Pekanbaru 12 Maret 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kerangka Teori .....	8
1. Kualitas Pelayanan .....	8
2. Pelayanan .....	11
3. Kepuasan Nasabah .....	19
4. <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i> (BMT) .....	25
B. Penelitian Terdahulu .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	31
B. Pendekatan Penelitian.....	32
C. Lokasi Penelitian.....	32
D. Informan Penulisan.....	32
E. Sumber Data .....	32
F. Teknik Pengumpulan Data.....	33
G. Teknik Analisa Data .....	34
H. Teknik Penulisan.....	34
I. Gambaran objek penelitian .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.....	39
B. Faktor Pendukung Dan Penghambat Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	49
B. Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Struktur organisasi BMT UGT Nusantara cabang Pekanbaru .....	36
--	----



### Hak Cipta Diindungi 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 Diindungi 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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri disingkat koperasi BMT UGT Sidogiri mulai beroperasi pada tanggal 5 Rabiul Awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M. Di Surabaya dan kemudian mendapatkan badan Hukum Koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi PK dan M Provinsi Jawa Timur dengan SK Nomor:09/BH/KWK.13/VII/2000 tertanggal 22 Juli 2000. Pada bulan Desember 2020 melakukan PAD dengan perubahan nama BMT UGT Nusantara.

BMT UGT Nusantara didirikan oleh beberapa orang yang berada dalam satu kegiatan Urusan Guru Tugas Pondok Pesantren Sidogiri (Urusan GT PPS) yang di dalamnya berprofesi sebagai guru dan pimpinan madrasah, alumni pondok pesantren Sidogiri yang menyebar di wilayah Jawa Timur. BMT UGT Nusantara membuka beberapa unit pelayanan anggota di kabupaten/kota yang dinilai potensial. Pada saat ini BMT UGT Nusantara sudah memiliki 298 kantor cabang utama cabang pembantu dan kantor kas yang tersebar di 10 Provinsi se Indonesia.

Salah satu hal yang menunjang kemajuan lembaga keuangan syariah maupun BMT adalah kualitas pelayanan, yang diberikan BMT kepada konsumen (nasabah). Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan kinerja terpenting sebagai pemberian mutu tertinggi kepada nasabah.

Nasabah akan merasa puas jika sistem pelayanan yang diberikan oleh BMT sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika (tata karma). Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi BMT.

Pelayanan yang diberikan BMT UGT memberikan *service Excellent* kepada nasabahnya, yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah dengan terus mengupayakan penyesuaian kemampuan, sikap, penampilan, perhatian tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan nasabah agar tercapainya kepuasan nasabah. selain *service Excellent*, BMT UGT juga memberikan pelayanan dengan sistem jemput bola, yaitu di mana pegawai BMT melayani nasabah dengan mendatangi nasabah yang tidak bisa mendatangi BMT secara langsung.

Sejak awal tahun 1990-an, bermunculan lembaga keuangan Islam, mulai dari bank umum, bank perkreditan rakyat (BPR), asuransi sampai *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT). Sistem perbankan di Indonesia diatur dalam UU No.7 Tahun 1992 (diubah dengan UU No.10 Tahun 1998) tentang perbankan bahwa perbankan Indonesia terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu bank umum dan bank perkreditan rakyat. Minat masyarakat dalam menggunakan jasa keuangan syariah terus tumbuh. Namun, jika dilihat dari masyarakat Indonesia secara keseluruhan, masyarakat masih kurang paham dengan produk keuangan

syariah. Masyarakat masih menganggap lembaga keuangan syariah sama dengan lembaga keuangan konvensional, dan hal tersebut yang membuat kurangnya minat masyarakat pada lembaga keuangan. Lembaga keuangan syariah merupakan badan usaha yang dalam kegiatan operasionalnya menerapkan prinsip-prinsip syariah. Di samping itu, ada juga kelembagaan non bank. Lembaga non bank yaitu semua badan yang melakukan kegiatan di bidang keuangan, yang secara langsung atau tidak langsung menghimpun dana dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk kegiatan yang produktif lembaga keuangan non bank yang saat ini berkembang adalah *Baitul Maal Wat Tamwil*.

Seiring dengan perkembangan bisnis zaman, persaingan di dunia di masa sekarang ini sangat ketat. Untuk meraih kesuksesan dalam persaingan, perusahaan harus mampu memberikan tingkat kualitas pelayanan yang baik agar nasabah merasa puas dengan produk yang ditawarkan. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan satu kesatuan yang sulit dipisahkan, karena kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah.

Nasabah secara langsung atau tidak langsung akan memberikan penilaian terhadap jasa yang akan dibeli atau yang pernah dikonsumsi. Setelah menggunakan produk tersebut sesuai dengan ekspektasi kinerja produk sebelum mereka membelinya. Tergantung pada bagaimana kinerja aktual dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan, mereka akan mengalami emosi yang positif, negatif atau netral. Tanggapan emosional ini bertindak sebagai

#### Hak Cipta Diindungi 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



masuk atau input dalam persepsi kepuasan/ketidakpuasan menyeluruh mereka. Tingkat kepuasan/ketidakpuasan ini juga akan dipengaruhi oleh evaluasi konsumen atas ekuitas pertukaran, serta oleh atribusi mereka terhadap kinerja produk.<sup>1</sup>Salah satu kinerja produk yang untuk kosumen adalah pelayanan.

Pelayanan suatu perusahaan jasa bisa dikatakan berkualitas, biasa biasa saja atau cukup bahkan tidak bermutu semuanya tergantung pada penilaian nasabah. Sekalipun pihak perusahaan menilai bermutu, namun jika nasabah menilai tidak bermutu, maka kualitas layanan yang diberikan perusahaan jasa tersebut tetap dinilai tidak bermutu. Terdapat lima dimensi kualitas jasa yang digunakan nasabah dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh nasabah antara lain: berwujud, reliabilitas, tanggapan, jaminan, dan empati. Berwujud termasuk fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan perorangan. Reliabilitas adalah kemampuan personil untuk melaksanakan secara bebas dan akurat. Tanggapan adalah konsumen diberikan pelayanan dengan segera. Jaminan adalah pengetahuan dan etika pegawai, serta kemampuan mereka untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Empati adalah kepedulian akan kemampuan pegawai dan perhatian individu. Perusahaan yang hanya menyajikan produk berupa pelayanan dan jasa, parameter untuk mengukur kualitas produknya sangat sukar dievaluasi dari pada kualitas barang. Sebab produk jasa tidak melalui proses dalam pabrik yang kemudian

<sup>1</sup>Michael Minor, *Perilaku Konsumen Jilid 2*, (Jakarta: Erlangga, 2002), h. 89

diterima masyarakat dalam bentuk barang.<sup>2</sup>

## B. Batasan Masalah

Agar lebih terarahnya pembahasan dalam penelitian ini, perlu kiranya dibatasi pokok pembahasannya pada penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* usaha gabungan terpadu Nusantara Kota Pekanbaru yang beralamat di Jl. Purwodadi Sidomulyo Barat, Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan, maka masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* usaha gabungan terpadu Nusantara Kota Pekanbaru?
2. Apa Saja Faktor pendukung dan penghambat penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* usaha gabungan terpadu Nusantara Kota Pekanbaru?

## D. Tujuan dan Manfaat penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang diangkat dalam Laporan Akhir ini, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian Laporan Akhir ini adalah:

---

<sup>2</sup> *Ibid.* h.120

- a. Untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* usaha gabungan terpadu Nusantara Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di *Baitul Maal Wat Tamwil* usaha gabungan terpadu Nusantara Kota Pekanbaru.

## 2. Manfaat penelitian

### a. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai hal hal yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap perbankan syariah sebagai implementasi pengetahuan tiori yang diperoleh selama perkuliahan. menambah wawasan keilmuan mengenai kualitas pelayanan. Di samping itu, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu bentuk atau wujud nyata dari penerapan tugas dan fungsi perguruan tinggi, khususnya UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

### b. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam membuat keputusan manajemen serta mengevaluasi dan meningkatkan kualitas sumber daya insani (SDI) agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

### c. Bagi penulis

Sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada prodi D3

#### Hak Cipta Diindungi 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 mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.

## E. Sistematika Penulisan

### BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka terdiri dari kerangka teori yang memuat pembahasan tentang pengertian *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT), Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, penelitian terdahulu.

### BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian memuat jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang Penerapan kualitas pelayanan dan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru. faktor pendukung dan penghambat penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini membahas kesimpulan dan saran

Hak Cipta Diindungi 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

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Kualitas Pelayanan

###### a. Pengertian kualitas

Pengertian kualitas pelayanan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>3</sup>

Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak perusahaan. Apabila sudah terjalin ikatan, maka nasabah akan memilih perusahaan tersebut dan ketika mereka datang di perusahaan itu, mereka sudah mempunyai harapan tentang layanan macam apa yang akan

<sup>3</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2002), h.137.

diperoleh (diterima) berdasarkan pengalamannya, komunikasi dari mulut ke mulut yang pernah didengarnya, informasi lain yang pernah diterima serta dipengaruhi oleh kebutuhannya. Sehingga layanan yang pernah dialami ini akan menjadi standar perbandingan layanan yang diterima sekarang.

#### b. Konsep kualitas pelayanan

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut *Servqual* (*Service Quality*). *Servqual* merupakan skala multi yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi, yaitu: bukti langsung, keandalan, tanggapan, jaminan dan empati. *Service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh

#### Hak Cipta Diindungi 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan.

Manfaat Kualitas Pelayanan yang baik dan buruk kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan/suatu usaha. Dalam jangka waktu yang panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan/suatu usaha untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan. Kebutuhan yang sesuai dengan rasa dan nilai subjektif pelanggan. Dalam jangka waktu yang panjang perusahaan akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang mengglobal adalah perusahaan yang terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, operasional jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas.<sup>4</sup>

### c. Strategi kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan berpusat pada suatu kenyataan yang ditentukan oleh pelanggan. Interaksi strategi pelayanan, sistem pelayanan dan sumber daya manusia serta pelanggan akan sangat menentukan keberhasilan dari manajemen perusahaan. Oleh karena itu perlu menerapkan strategi untuk membentuk kualitas pelayanan yang terbaik. Terdapat beberapa strategi kualitas pelayanan, antara lain:<sup>5</sup>

1. Atribut layanan pelanggan, yaitu bahwa penyampaian jasa harus tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramahan.
2. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek

<sup>4</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, ( Yogyakarta: Graha Ilmu), h. 12.

<sup>5</sup> *Ibid*

penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu penerapan program dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi guna mencapai kepuasan yang optimum.

3. Sistem umpan balik dan kualitas layanan pelanggan, yaitu dengan memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan dan para pesaing. Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan, mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar, menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan pelanggan.
4. Implementasi adalah strategi yang paling penting sebagai bagian dari proses implementasi, pihak manajemen perusahaan harus menentukan cakupan-cakupan jasa dan level pelayanan.

## 2. Pelayanan

### a. Pengertian Pelayanan

Pengertian Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau kepada nasabah. Pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.<sup>6</sup> Semua produk produk yang ditawarkan oleh organisasi tersebut

<sup>6</sup> Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT.Gramedia, 2003),

#### Hak Cipta Diindungi 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.



pastilah tidak luput dengan adanya pelayanan, entah pelayanan yang di berikan itu bersifat langsung atau tidak langsung. Untuk produk Bank/BMT ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti penyeteroran uang tunai atau pembelian produk lainnya. Dalam pelayanan tersebut tentunya ada yang membutuhkan penjelasan, baik sekedarnya atau secara rinci. Namun ada juga produk Bank yang tidak memerlukan pelayanan karyawan misalnya pelayanan.

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.<sup>7</sup>

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Seorang petugas Bank atau BMT pastilah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima / *Service Exellent* kepada nasabanya. *Service Exellent* adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.<sup>8</sup> Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang

<sup>7</sup> Rozi Andriani, "Pelayanan bank syariah serta Pengaruhnya Terhadap Minat Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau)", dalam 2020, Jurnal Tabarru Vol 3 nomor 1, h.20

<sup>8</sup>Ibit

buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Dalam salah satu haditsnya rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan bermanfaat bagi sesama sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang.

Pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, memperkenalkan produk produk. Pelayanan yang di berikan akan dapat berkualitas apabila petugas dibekali dengan pengetahuan tentang dasar dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan di hadapinya, termasuk pengetahuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan dan produk yang di tawarkan. Dalam haditsnya Rasulullah SAW juga bersabda : Sebaik baiknya manusia ialah yang paling memberikan manfaat bagi manusia lainnya. Pelayanan adalah rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang diterima oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan. Pelayanan pelanggan juga mengandung pengertian<sup>9</sup>:

1. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan, dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindak lanjuti setiap

<sup>9</sup> Adrian Payne, *Pemasaran Jasa (The Essence of service Marketing)*, Terjemahan Fandy Tjiptono, Cet. Pertama, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), h. 187.

- kegiatan yang mengandung kekeliruan.
2. Ketepatan waktu dan reliabilitas penyampaian jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.
3. Serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk-produk dan jasa tersebut sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan oleh pelanggan dan merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.
4. Total pesanan yang masuk dan seluruh komunikasi dengan pelanggan.
5. Penyampaian produk kepada pelanggan tepat waktu dan akurat dengan segala tindak lanjut serta tanggapan keterangan yang akurat.

#### **b. Dasar dasar pelayanan**

Petugas sebuah lembaga dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka petugas harus memiliki dasar dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Berikut ini dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami antara lain:

1. Memusatkan perhatian kepada pelanggan, yaitu dengan :
  - a) Mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang dibicarakan pelanggan dan jangan sekali kali memotong pembicaraan.
  - b) Memperhatikan sikap tubuh anda, bertindak secara tenang dan rileks.
  - c) Menatap mata pelanggan pada saat berbicara dan tersenyum,

#### **Hak Cipta Diindungi 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.

sehingga tatapan mata anda menjadi teduh dan menyejukkan hati orang yang memandang.

- d) Memperhatikan ekspresi wajah anda dan selalu tampilkan senyum anda.
2. Meberikan pelayanan yang efisien, yaitu dengan :
    - a) Melayani pelanggan berikutnya dengan segera setelah selesai melayani pelanggan.
    - b) Menggunakan waktu seakurat mungkin.
    - c) Berbicara seperlunya kepada pelanggan.
    - d) Merencanakan apa yang berikutnya akan dilakukan.
    - e) Menindak lanjuti pelayanan sampai selesai.
  3. Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan, yaitu dengan :
    - a) Mengenali kehadiran pelanggan dengan segera.
    - b) Tidak menggurui pelanggan sepintar apapun anda.
    - c) Memuji denan tulus.
    - d) Memperlakukan setiap pelanggan sebagai orang istimewa.
  4. Membina hubungan baik dengan pelanggan, yaitu dengan :
    - a) Mendengar apa yang disampaikan oleh pelanggan tanpa memotong pembicaraan.
    - b) Menunjukkan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan untuk menunjukkan bahwa anda mengerti dan memahami perasaan pelanggan.
    - c) Membererikan perhatian kepada pelanggan dan berusaha menyelesaikan masalah pelanggan.

#### Hak Cipta Diindungi 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 mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### c. Etika Pelayanan

Etika dalam Islam memiliki dua pengertian yaitu pertama etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang konkrit yang menjadi pedoman dan pengangan hidup manusia dan seluruh kehidupan. Etika/ethis berasal dari kata Yunani yaitu ethos artinya kebiasaan. Ia membicarakan tentang kebiasaan (perbuatan) tetapi bukan menurut arti adat, melainkan tata adab, yaitu berdasarkan intisari atau sipat dasar manusia mengenai baik dan buruk, jadi dengan demikian etika adalah teori tentang perbuatan manusia ditimbang menurut baik dan buruk.

Etika juga dapat diartikan serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah. Sebagai penjual jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para karyawan. Sedangkan etika berarti kesantunan yaitu sikap lahir dan batin, prinsip hidup, pandangan moral

serta bisikan hati nurani. Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum antara lain sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik, cara bertanya, dll. Adapun sikap dan perilaku terpuji (mahmudah), antara lain berlaku jujur (al-amanah), memelihara diri (al-iffah), perlakuan baik (ihsan), kebenaran (adl), keberanian (syaja'ah) dan malu (haya'). Ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut:

## 1. Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian kepingin dalam etika pelayanan. Dalam perakteknya sikap dan harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.

## 2. Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku.

## 3. Cara berpakaian

Disini petugas harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik dan juga harus berpakaian nejis dan tidak kumal. Gunakan pakaian seragam jika petugas telah diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang diharapkan.

## 4. Cara berbicara

Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan konsumen. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa-apa yang diinginkan konsumen, berbicara harus celas, singkat dan tidak bertele-tele. Gerak-gerik Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota atau badan atau kaki.

## 5. Cara berbicara Karyawan

Cara berbicara karyawan kreatif untuk berbicara sehingga membuat konsumen mau berbica. Kemudian sebaliknya bagi konsumen yang banyak bertanya karyawan sebaiknya dapat mendengarkan dengan baik.

#### d. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik memiliki dua faktor pendukung, yang pertama ialah faktor dari manusia yang memberikan pelayanan tersebut, yang dalam pelayanannya petugas harus memiliki kemampuan yang cepat dan tepat dalam pelayanannya, dan yang kedua ialah faktor sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan.

Dan pada akhirnya sarana dan prasarana yang dimiliki haruslah dioprasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi tentunya kedua faktor tersebut menjadi penunjang satu sama lainnya<sup>10</sup>.

Ciri-ciri pelayanan yang baik adalah:

- a) Memiliki personil yang profesional dan bermoral Para menajer dan petugas bank harus memiliki kemampuan keterampilan tentang aspek-aspek bisnis perbankan.Khususnya petugas yang bertugas melayani nasabah menguasai manfaat produk, mampu membuat nasabah mengerti dan tertarik untuk membelinya.
- b) Memiliki sarana dan prasarana yang menyenangkan

Untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah,disamping faktor manusianya hendaklah harus didukung oleh sarana fisik tertentu dan segala pelengkap.

<sup>10</sup>Badi'u Rajab, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank DKI Syari;ah, diakses dari <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/8317/1/BADI%20U%20RAJAB%20FSH.pdf>,pada tanggal 31 Mei 2017 pukul 12.28

c) *Responsive* (Tanggap)

Petugas bank harus mau dan mampu melayani dengan tanggap dan cepat dan iming-iming tertentu. Karyawan harus tanggap menghadapi keadaan ataupun keluhan nasabah, mempunyai kepedulian atas kesulitan nasabah.

d) Komunikasi

Dalam memberikan penjelasan dapat dimengerti oleh nasabah. Bicaralah yang jelas, lugas, mudah dipahami dan menyenangkan nasabah. Tanpa diminta petugas bank harus siap berkomunikasi dengan nasabah.

e) Memiliki perilaku dan penampilan simpatik

Perilaku simpatik yang harus ditunjukkan oleh petugas bank antara lain, tidak saling menyalahkan nasabah, tidak suka berdebat, tidak cepat jengkel, atau emosi tidak suka bicara kasar.

f) Memiliki penampilan dan bicara yang menyakinkan penampilan karyawan dengan sopan santunya bicara dan dapat dipercaya. Sedikit kepercayaan adalah modal utama dalam menciptakan kepuasan nasabah.

### 3. Kepuasan Nasabah

#### a. Pengertian kepuasan

Kepuasan konsumen/nasabah merupakan perilaku yang terbentuk terhadap barang atau jasa sebagai pembelian produk. Kepuasan sangatlah penting karena akan berdampak pada kelancaran bisnis atau suatu

perusahaan. Pelanggan yang puas akan produk dan jasa yang di gunakannya akan kembali menggunakan jasa/produk yang ditawarkan. jasa/produk yang ditawarkan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan harapan lainnya. Oliver dalam Barnes, mengemukakan bahwa kepuasan merupakan tanggapan dari nasabah atas terpenuhinya kebutuhan yang menandakan bahwa penilaian nasabah atas barang atau jasa tersebut memberikan tingkat kenyamanan yang berkaitan dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai dengan harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan.<sup>11</sup>

Selain itu pengertian kepuasan itu adalah tingkat kepuasan seseorang dengan membandingkan kinerja produk (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya Day (dalam Tse dan Wilton) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja produk atau jasa yang dirasakan setelah memakainya. Dari beberapa uraian di atas definisi kepuasan, maka secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai antara layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak sama

<sup>11</sup> James G. Barnes, *Secret of Customer Relationship Management* (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan), (Yogyakarta: Andi, 2003), h.64.

#### Hak Cipta Diindungi 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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dengan harapan konsumen atau bahkan melebihinya. Dalam penelitian Rahman Donald J. Shewell, et.al, Mohammad Ziaul,et.all menyimpulkan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap kepercayaan komitmen dan loyalitas nasabah.

### b. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.<sup>12</sup>Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998 adalah Pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya. Adapun pengertian nasabah menurut para ahli, sebagai berikut:

Menurut Kasmir Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank. Menurut Saladin nasabah adalah Konsumen-konsumen sebagai penyedia dana.

### c. Jenis-Jenis Nasabah

Berdasarkan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

<sup>12</sup> Mislah Hayati Nasution,Sutisna.2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. *Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1*, h. 65

Nasabah bank dibagi menjadi:

1. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>13</sup>

#### **d. Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah**

Untuk memuaskan nasabah perlu diketahui faktor- faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah. Menurut Handi Irawan ada lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah.

Menurut Zeithaml dan Bitner definisi kepuasan adalah : Respon konsumen terhadap evolusi ketidaksesuaian (disinformation) atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan dan loyalitas aktual produk yang dirasakan bahwa pada persaingan yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan akan keinginan konsumen, sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu

<sup>13</sup> Thy widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia* (Bogor Ghalia Indonesia, 2006) , h.30.

sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.<sup>14</sup>

#### e. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah

Menurut *Kotler*, ada 4 metode pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu:

a) *System* keluhan dan saran. Metode ini untuk memantau kepuasan pelanggan dengan cara memberikan kesempatan seluas luasnya kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran kartu komentar dan seluran bebas pulsa.

b) *Survei* kepuasan nasabah

Umumnya penelitian mengenai kepuasan nasabah pelanggan banyak dilakukan melalui metode survei dengan mengajukan pertanyaan kepada para pelanggan. Melalui survei, perusahaan akan mendapatkan tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menanti terhadap para nasabah.

c) *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan orang untuk berpura pura menjadi pelanggan, kemudian pelanggan bayangan tersebut menyampaikan temuan temuannya mengenai kelemahan dan kekuatan dalam melayani pelanggan. Selain itu juga, ia dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dalam menangani setiap

<sup>14</sup> Tjiptono, *Prinsi-prinsip Total Quality Service*, h.24

keluhan.

*d) Last Customer Analysis*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan orang untuk berpura pura menjadi pelanggan, kemudian pelanggan bayangan tersebut menyampaikan temuan temuannya mengenai kelemahan dan kekuatan dalam melayani pelanggan. Selain itu juga, ia dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dalam menangani setiap keluhan.

**f. Membangun kepuasan pelanggan**

Seluruh kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang. Pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan berikut ini :

- a) Memperkecil kesenjangan kesenjangan yang terjadi diantara pihak manajemen dan pelanggan.
- b) Perusahaan mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dalam perbaikan proses pelayanan. Yang termasuk di dalamnya adalah memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada.
- c) Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.

#### 4. *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT)

##### a. Pengertian *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT)

BMT merupakan kependekan dari *Baitul Maal wat Tamwil* atau dapat juga ditulis dengan *Baitul Maal wa Baitul Tamwil*. Secara *harfiah/lughowi baitul maal* berarti rumah dana dan Baitul Tamwil berarti rumah usaha. Baitul maal dikembangkan berdasarkan sejarah perkembangannya, yakni dari masa nabi sampai abad pertengahan perkembangan Islam. Di mana baitul maal berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus men-tasyaruf-kan dana sosial. Sedangkan baitul tamwil merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba. *Baitul Mal Wa Tamwil* (BMT) merupakan pengabungan dua istilah yaitu *baitul maal* dan *baitul Tamwil*. Istilah *baitul mal* berasal dari kata *bait* yang berarti bangunan atau rumah, sedangkan *al-maal* berarti harta benda atau kekayaan. Secara *harfiah baitul maal* adalah seperti rumah harta benda atau kekayaan, tapi biasa diartikan sebagai perbendaharaan (umum atau Negara).<sup>15</sup>

Menurut Abu Ala al-Maududi *baitul maal* adalah lembaga keuangan yang dibangun dan dikelola atas dasar syariah yang merupakan amanat Allah Swt dan kaum muslim, karenanya tidak diizinkan memasukkan sesuatu ke dalamnya atau mendistribusikan sesuatu darinya dengan cara yang berlawanan dengan apa yang ditetapkan syariah.

<sup>15</sup> Suhrawardi K. Lubis., Farid Wajdi, 2012, *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta, Sinar Grafika, h.123.

Sedangkan *baitul tamwil* adalah rumah penyimpanan harta milik pribadi yang dikelola oleh suatu lembaga. Bila dilihat dari segi istilah ekonomi, *baitul maal wat tamwil* terdiri dari dua istilah yakni baitul maal dan baitul tamwil. Secara *hafiah* *baitul maal* berarti rumah usaha. Bait yang artinya rumah dan *tamwil* (pengembangan harta kekayaan) yang asal katanya *maal* atau harta. Jadi *tamwil* dimaknai sebagai tempat untuk mengembangkan harta kekayaan.

*Baitul* yang artinya rumah dan *tamwil* (pengembangan harta kekayaan) yang asal katanya *maal* atau harta. Jadi *tamwil* di maknai sebagai tempat untuk mengembangkanyusaha atau tempat mengembangkan harta kekayaan. *Baitul maal* menghimpun dana dari zakat, infaq dan sadaqah dan lebih mengarah pada usaha-usaha non profit yang kemudian disalurkan kepada yang berhak.

Baitul maal menghimpun dana dari zakat, infaq dan sadaqah dan lebih mengarah pada usaha-usaha non profit yang kemudian disalurkan kepada yang berhak. Sedangkan Baitul Tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial profit untuk menciptakan progress nilai tambah badan mendorong pertumbuhan ekonomi. BMT adalah lembaga keuangan dengan konsep syariah yang lahir sebagai pilihan yang menggabungkan konsep *maal* dan *tamwil* dalam satu kegiatan lembaga.

Konsep *maal* lahir dan menjadi bagian dari kehidupan masyarakat muslim dalam hal menghimpun dan menyalurkan dana untuk zakat, infak

#### Hak Cipta Diindungi 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dan shadaqah (ZIS) secara produktif. Sedangkan konsep tamwil lahir untuk kegiatan bisnis produktif yang murni untuk mendapatkan keuntungan dengan sektor masyarakat menengah kebawah (mikro). Kehadiran BMT untuk menyerap aspirasi masyarakat khususnya yang beragama Islam di tengah kegelisahan kegiatan ekonomi dengan prinsip riba, sekaligus sebagai supporting funding untuk mengembangkan kegiatan pemberdayaan usaha kecil dan menengah.

Kehadiran lembaga keuangan mikro syariah yang bernama *Baitul Maal wat Tamwil* dirasakan telah membawa manfaat finansial bagi masyarakat, terutama masyarakat kecil yang tidak bankable dan menolak riba, karena berorientasi pada ekonomi kerakyatan. Kehadiran BMT di satu sisi menjalankan misi ekonomi syariah dan di sisi lain mengemban tugas ekonomi kerakyatan dengan meningkatkan ekonomi mikro, itulah sebabnya perkembangan BMT sangat pesat di tengah perkembangan lembaga keuangan mikro konvensional lainnya. BMT memiliki karakteristik yang khas jika dibandingkan dengan lembaga keuangan lain yang ada, karena selain memiliki misi komersial (*Baitul Tamwil*) juga memiliki misi sosial (*Baitul Maal*), oleh karenanya BMT kbisa dikatakan sebagai jenis lembaga keuangan mikro baru dari yang telah ada sebelumnya.

Dari berbagai pendapat para ahli tersebut, terlihat dengan jelas bahwa tujuan didirikannya BMT adalah meningkatkan kualitas usaha ekonomi untuk kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat

#### Hak Cipta Diindungi 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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pada umumnya. BMT bersifat usaha bisnis, tumbuh dan berkembang secara swadaya dan dikelola secara professional, baitul maal dikembangkan untuk kesejahteraan anggota terutama dengan penggalangan dana dari zakat, infak, sedekah, wakaf dan lain-lain secara halal.<sup>16</sup>

Selain itu, BMT merupakan lembaga yang bersifat sosial keagamaan sekaligus komersial. BMT menjalankan tugas sosialnya dengan cara menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat dalam bentuk zakat, infaq, dan shodaqoh (ZIS) tanpa mengambil keuntungan. Menurut Syaifudin A. Rasyid *Baitul Maal wat Tamwil* adalah kelompok swadaya masyarakat yang berupaya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dengan sistem bagi hasil dalam sebuah lembaga ekonomi kerakyatan untuk meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dalam upaya pengentasan kemiskinan.<sup>17</sup>

Sedangkan BMT menurut operasional PINBUK (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil) dalam peraturan dasar yakni *Baitul Maal Wat Tamwil* adalah suatu lembaga ekonomi rakyat kecil, yang berupaya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi. Tujuan dasarnya untuk memenuhi kebutuhan hidup, melalui berbagai kegiatan/aktivitas

<sup>16</sup> Prof. Dr. Drs. H. Abdul Manan, S.H., S.IP., M.Hum, 2014, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, Jakarta, Kencana Pranada Media Group, h.354.

<sup>17</sup> Novita Dewi Masyitoh, Analisis Normati Undang-undang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Atas Status Badan Hukum dan Pengawasan Baitul Maal wat Tamwil, *Jurnal Economica Volume V/Edisi 2/Oktober 2014*.

ekonomi yakni produksi, distribusi, dan konsumsi.<sup>18</sup> dalam meningkatkan kegiatan ekonomi pengusaha kecil berdasarkan prinsip syariah dan prinsip koperasi.

## B. Penelitian Terdahulu

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, sebelum penulis melakukan penelitian maka penulis mengkaji terlebih dahulu dan melibatkan melibatkan buku-buku yang akan dijadikan referensi serta melihat skripsi dan tugas akhir yang membahas tentang

1. Lilik Rahmawati di BMT UGT Sidogiri Capem Waru (UIN SUNAN AMPEL ) (TA) (2014)“ laporan akhir ini menjelaskan penerapan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan mereka. Ini dapat mencakup respons yang cepat terhadap pertanyaan atau masalah, komunikasi yang jelas dan transparan, kesesuaian produk atau layanan dengan kebutuhan nasabah, serta pengalaman pelanggan yang menyenangkan secara keseluruhan.
2. Rahayu, Isna Jayanti Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. (TA) (2017) )“dengan judul *Penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BMT Marhamah Purworejo*. Sebagaimana dengan pendapat Zeithaml dan Bitner (2004), yang menyatakan bahwa empati merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi kepuasan

<sup>18</sup> Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil* (Yogyakarta: UII Press, 2004), h.1.

pelanggan untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Sedangkan laporan akhir ini menjelaskan bagaimana penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru.

3. Andrini, Rozi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (TA) (2020)” dengan judul Pelayanan Bank Syariah Serta Pengaruhnya terhadap minat mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau).”jurnal ini mejelaskan tentang pelayanan bank syariah serta pengaruh terhadap mahasiswa. Sedangkan laporan akhir ini menjelaskan dalam sebuah perusahaan pasti akan ada halangan dan ada juga keberhasilan dalam sebuah perusahaan khususnya lembaga keuangan syariah yang ada di BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru saat ini. Seperti faktor pendukung dalam strategi meningkatkan mutu kualitas pelayanan.

Penulis membaca dan mengkaji secara rinci penelitian yang telah dilakukan di atas dan mengambil kesimpulan bahwa permasalahan dan penelitian yang dilakukan berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, permasalahan yang diangkat oleh penulis berfokus kepada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas.

#### Hak Cipta Diindungi 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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi 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

Metodologi penelitian adalah suatu proses, prinsip, dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati problem atau permasalahan. Atau dengan kata lain, metodologi adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam menyusun proposal ini, penyusun menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dalam kancah kehidupan sebenarnya. Yang berarti bahwa datanya diambil atau didapat dari lapangan atau masyarakat. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian di BMT UGT Nusantara kantor cabang Kota Pekanbaru.

#### B. Pendekatan Penelitian

Proses penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.



### C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di salah satu lembaga keuangan non bank yaitu pada BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru beralamat di Jl. Purwodadi Sidomulyo Barat, Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Alasan memilih lokasi ini karena BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru adalah BMT terbaik.

### C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek dalam penelitian ini adalah AOSP di BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru.
2. Objek penelitian ini adalah BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru

### D. Informasi penelitian

Seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh formasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan, atau data-data yang dapat membantu dalam memahami persoalan atau permasalahan tersebut.

Dalam penelitian ini peneliti memiliki informan yaitu: AOSP BMT UGT Nusantara Cabang Pekanbaru.

### E. Sumber Data

Ada 2 jenis sumber data:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh dari AOSP di BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru. Yaitu dengan cara mengumpulkan sejumlah keterangan melalui wawancara.

Hak Cipta Diindungi 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku , internet, artikel, jurnal dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menunjang sebuah penelitian maka diperlukan observasi yang yang digunakan dalam perolehan data. Dengan kata lain lengkapnya pengumpulan data yang menunjang, persiapan yang mematangkan dapat menggali informasi dalam menentukan hasil penelitian. Ada beberapa teknik menggunakan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### a. Observasi

Observasi ini dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung terkait proses dalam melakukan penerapan kualitas pelayanan di BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru.

### b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data lain.<sup>19</sup>Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila penulis ingin mengetahui hal- hal dari *responden* yang lebih lengkap guna keperluan data-data penelitian untuk laporan Tugas Akhir. Dalam penelitian ini pelaksanaan peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan kepala cabang BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru.

<sup>19</sup> Juliansyah Noor.*Metodologi Penelitian Pendidikan Skripsi, tesis,disertai karya ilmiah*,(Jakarta:prendan Media Group, 2011), cet. ke-1,h. 138.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah.

### G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, serta memutuskan apa yang dapat diceritakan pada orang lain. Dalam penulisan ini penulis menggunakan analisis secara deskriptif.

### H. Teknik Penulisan

Teknik penulisan deduktif adalah pendekatan di mana penulis menggunakan logika untuk menyajikan argumen dan kesimpulan secara terperinci berdasarkan premis-premis yang diberikan. Artinya, penulis mulai dengan pernyataan umum atau teori dan kemudian menyajikan bukti-bukti atau alasan-alasan spesifik untuk mendukung kesimpulan yang diambil.

Teknik penulisan deduktif digunakan untuk membangun argumen yang kuat dan terstruktur secara logis. Ini membantu pembaca untuk mengikuti alur berpikir penulis dengan jelas, mulai dari premis hingga kesimpulan. Dengan demikian, teknik ini efektif dalam memperjelas ide, mendukung klaim dengan bukti yang kuat, dan membuat tulisan lebih

persuasif.

## I. Gambaran Objek Penelitian

### 1. Profil BMT UGT Nusantara

Sejarah Koperasi BMT Unit Gabungan Terpadu (UGT) Sidogiri ini diawali keprihatinan oleh Bapak KH. Nawawi Thoyib (Alm) pada tahun 1993 diwaktu maraknya praktek-praktek rentenir di Desa Sidogiri Jawa Timur, maka beliau mengutus beberapa orang untuk mengganti hutang masyarakat tersebut dengan pola pinjaman tanpa bunga. Program tersebut bisa berjalan hampir 4 tahun meskipun masih terdapat sedikit kekurangan dan praktek rentenir masih belum hilang sepenuhnya.

Semangat dan tekad itulah para pendiri koperasi yang pada waktu itu dimotori oleh Ust. H. Mahmud Ali Zain bersama beberapa pendiri madrasah ingin meneruskan apa yang menjadi keinginan Bpk. KH. Nawawi Thoyib agar segera terwujud lembaga yang diatur rapi dan tertata bagus.<sup>20</sup>

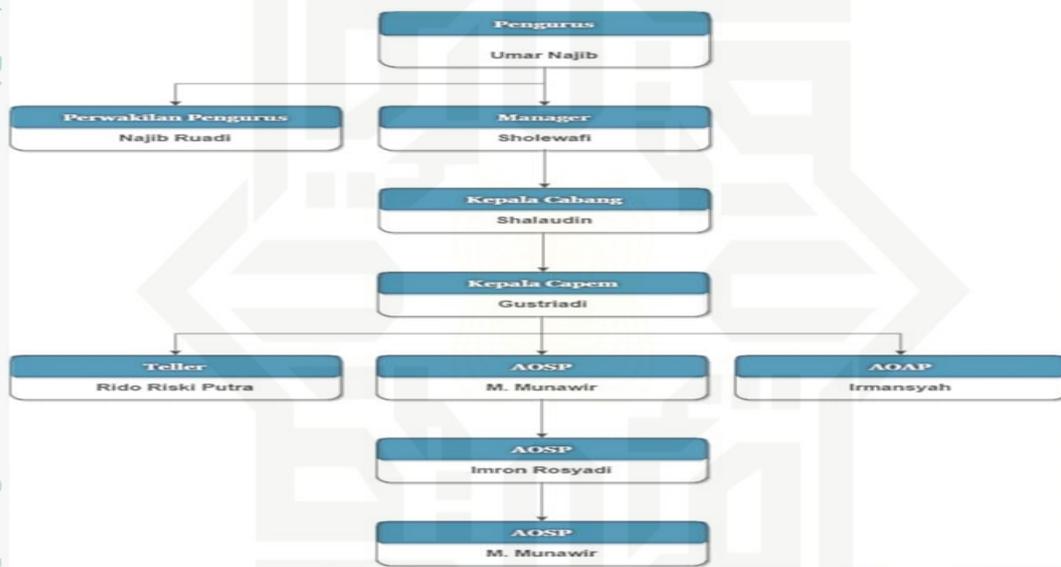
Setelah Koperasi BMT MMU berjalan selama dua tahun maka banyak masyarakat Madrasah diniyah yang mendapat bantuan guru dari Pondok pesantren Sidogiri lewat Urusan Guru Tugas ( UGT ) mendesak dan mendorong untuk mendirikan koperasi dengan skop yang lebih luas yakni skop Koperasi Jawa Timur, yang juga ikut mendorong berdirinya koperasi itu adalah para alumni Pondok Pesantren Sidogiri yang berdomisili di luar kabupaten Pasuruan, maka pada tanggal 05 Rabiul Awal 1421 H atau 06 Juni 2000 M diresmikan dan di buka satu unit Koperasi BMT Usaha

<sup>20</sup> [Http:// www.bmt.ugt.sidogiri. Co. Id](http://www.bmt.ugt.sidogiri.co.id), Sejarah Pendirian BMT UGT Sidogiri, di akses pada tanggal 30 Januari 2015.

Gabungan Terpadu Sidogiri di Pasuruan. Berdirinya BMT UGT Nusantara sebelum Sidogiri pada tahun 2020.

## 2. Struktur organisasi BMT UGT Nusantara cabang Pekanbaru

**Gambar 2. 1**  
**Struktur Pengurus dan Pengawas Pusat**  
**BMT UGT Nusantara Pekanbaru**



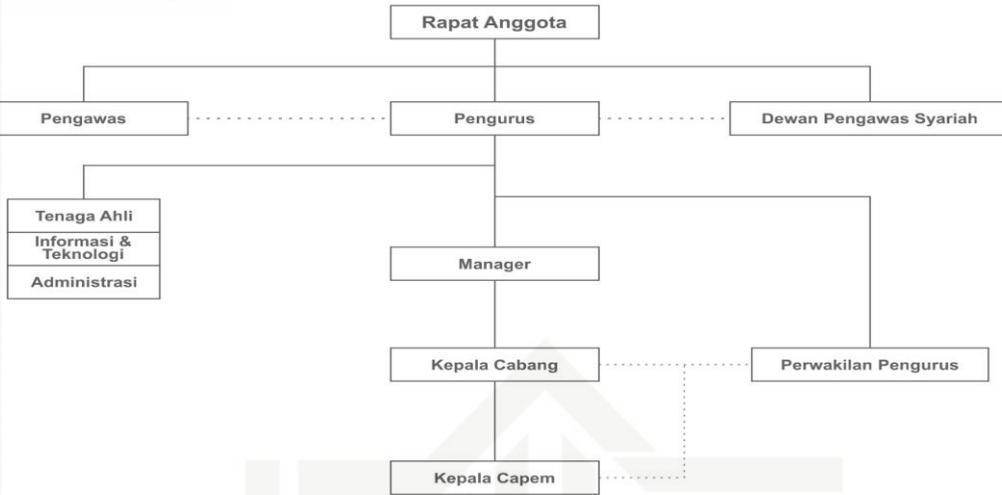
### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



**BMT-UGT NUSANTARA**  
Usaha Gabungan Terpadu

### STRUKTUR ORGANISASI



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

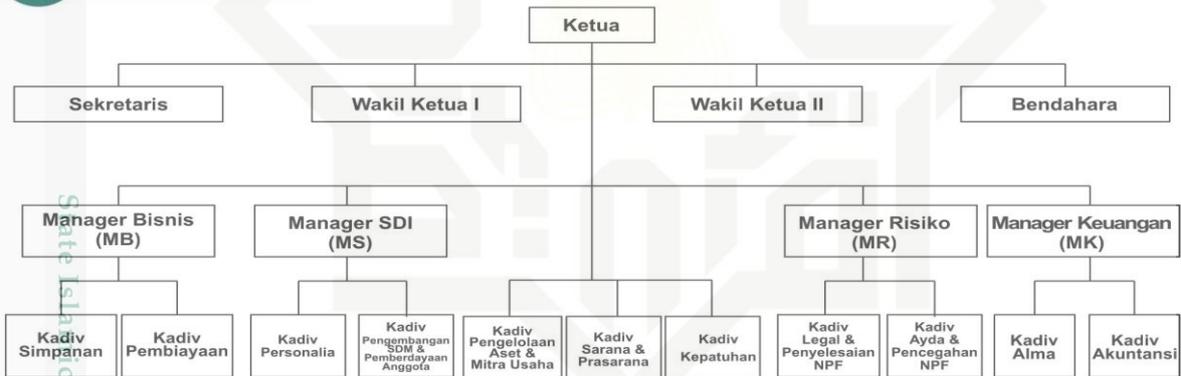
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

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



**BMT-UGT NUSANTARA**  
Usaha Gabungan Terpadu

### STRUKTUR PENGURUS DAN PENGELOLA



Sate Islam of Sultan Syarif Kasim Riau

Sumber: Dokumen BMT UGT Nusantara Cabang Pekanbaru

### 3. Visi Dan Misi BMT UGT Nusantara

#### a. Visi

Koperasi yang amanah tangguh dan martabat

#### b. Misi

- 1) Mengelola gimana jati diri santri
- 2) Menerapkan sistem syariah yang sesuai standar salab DSN
- 3) Menciptakan kemandirian liquiditas yang berkelanjutan
- 4) Memperokoh sinergi ekonomi antar anggota
- 5) Memperkuat keperdulian terhadap koperasi
- 6) Memberikan hikmah terbaik terhadap anggota dan umat
- 7) Meningkatkan kesejahteraan anggota dan umat<sup>21</sup>



**Hak Cipta Diindungi 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

<sup>21</sup> M Munawir , (AOSP BMT UGT Nusantara Cabang serta Pekanbaru), *Wawancara*, Pekanbaru 27 februari 2024

Hak Cipta Diindungi 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

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dan pemaparan yang telah penulis sampaikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penerapan kualitas pelayanan BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru. sebagian pegawai sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan sop hanya saja masih ada yang melakukan pekerjaannya tidak sesuai dengan sop sehingga hal tersebut berdampak kepada nasabah dengan demikian terdapat banyak keluhan dari nasabah. Tentang pelayanan yang diberikan pegawai kurangnya respons dalam berkomunikasi kepada nasabah. untuk mengatasi keluhan tersebut perlu adanya peningkatan pelayanan demi kepuasan nasabah dengan cara menerapkan kualitas pelayanan yang baik
2. Faktor pendukung penerapan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah meliputi:Komitmen manajemen untuk memprioritaskan kepuasan pelanggan. Pelatihan karyawan yang terus-menerus untuk meningkatkan keterampilan dan kesadaran mereka tentang kebutuhan pelanggan. Penggunaan teknologi yang tepat untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan. Sistem umpan balik pelanggan yang efektif untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan. Sementara itu, faktor penghambatnya bisa meliputi:Kurangnya sumber daya, baik dalam hal dana maupun personel, yang dapat menghambat penyediaan layanan berkualitas.

Kebijakan dan prosedur yang kaku yang tidak mampu menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan pelanggan. Kurangnya komunikasi antara departemen yang dapat mengakibatkan cacat dalam penyediaan layanan. Resistensi terhadap perubahan dari pihak internal, yang dapat menghambat inovasi dan peningkatan kualitas layanan.

## B. Saran

### 1. Bagi BMT

- a. untuk meningkatkan pelayanan nasabah pada BMT. Berikan sistem keluhan dan saran untuk mengukur seberapa puas nasabah terhadap pelayanan yang diberikan BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru dengan cara menyediakan kotak saran untuk nasabah dan mempersilahkan nasabah untuk menyampaikan penilaian mengenai pelayanan BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru. Lakukan kunjungan kepada nasabah yang sulit, cari tau penyebab kesulitannya, menggunakan system jemput bola.
- b. customer Service yang cenderung setiap hari bertemu dan melayani nasabah lebih sabar ketika melayani nasabah apabila nasabah mengalami kesulitan

2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan dalam mengerjakan laporan akhir dengan ketelitian baik dalam segi kelengkapan data yang diperoleh. Serta mengembangkan penelitian tujuan yang ingin diteliti dan lebih memfokuskan terhadap apa yang diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Andrini, Rozi. *"Pelayanan Bank Syariah Serta Pengaruhnya Terhadap Minat Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau)." Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance 3.1 (2020)*
- Badi'u Rajab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank DKI Syariah*
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: balai pustaka, 2001.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2002),
- Juliansyah Noor. *Metodologi Penelitian Pendidikan Skripsi, tesis, disertai karya ilmiah*, (Jakarta: prendan Media Group, 2011), cet. ke-1.
- Kasmi. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005
- Minor, Michael . *Perilaku Konsumen Jilid 2* . Jakarta : Erlangga, 2002.
- Payne, Adrian. Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT.Gramedia, 2003).
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, ( Yogyakarta: Graha Ilmu).
- Fandy Tjiptono, Cet. Pertama. Yogyakarta: Andi Offset, 2010.
- Thy widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di indonesia*, ( Bogor Ghalia Indonesia, 2006) ,
- Sutisna ,Mislah Hayati. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1*,
- Chotimah, Chusnul. 2014. *Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi dan Lokasi terhadap Masyarakat Memilih Bank Syariah di Surakarta. Naskah Publikasi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis*

### A. WAWANCARA

- M Munawir, *(Customer Service BMT UGT Nusantara Cabang Pekanbaru)*, Wawancara, Pekanbaru, 27 Februari 2024



## B. WEBSITE

<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/8317/1/BADI%27U%20RAJAB->

Http:// www.bmt ugt sidogiri. Co. Id, Sejarah Pendirian BMT UGT Sidogiri, di akses pada tanggal 30 Januari 2015.

### Hak Cipta Diindungi 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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## LAMPIRAN

### DAFTAR WAWANCARA

1. Bagaimana sejarah berdirinya BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru?
2. Apa visi dan misi BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru?
3. Bagaimana BMT UGT Nusantara melakukan penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah ?
4. Apa strategi utama yang diterapkan BMT UGT Nusantara ?
5. Bagaimana BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru melibatkan karyawan dalam memastikan penerapan kualitas pelayanan yang tinggi?
6. Apakah BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru memiliki program pelatihan atau pengembangan karyawan khusus untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah?
7. Bagaimana BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru mengelola dan memperbaiki proses pelayanan jika terjadi keluhan atau masalah dari nasabah?
8. Bagaimana BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru mengukur dan memantau tingkat kepuasan nasabah?
9. Apakah langkah konkret yang diambil oleh BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru untuk menanggapi umpan balik negatif dari nasabah?

10. Apakah BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru memiliki kebijakan atau program insentif untuk mendorong karyawan dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada nasabah?
11. Bagaimana BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru merencanakan untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan dimasa depan?

**Hak Cipta Diindungi 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.

## DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Diindungi 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## RIWAYAT PENULIS

Penulis bernama Dzikra Fauziyyah lahir di Pekanbaru pada tanggal 18 Januari 2003. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara. Putri dari Ayahanda Sapta Darma Putra dan Ibunda Gustiwanati yang beralamat di Jalan Hang Nadim Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Riwayat pendidikan yang penulis tempuh mulai dari bangku Sekolah Dasar di SDN 001 Tualang dan lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke SMPN 05 Tualang dan lulus pada tahun 2018.



Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 02 Tualang dan lulus pada tahun 2021. Kemudian pada tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikannya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Syariah dan Hukum, Jurusan D3 Perbankan Syariah. Setelah menjalani proses perkuliahan pada bulan Juli s/d Agustus 2023 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di BSI KCP Nangka Kota Pekanbaru.

Kemudian pada tahun 2024 penulis melakukan penelitian di BMT UGT Nusantara Kota Pekanbaru dengan judul **“PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BAITUL MAAL WAT TAMWIL USAHA GABUNGAN TERPADU (BMT UGT) NUSANTARA KOTA PEKANBARU”**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi 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.



UIN SUSKA RIAU