

SKRIPSI

**STRATEGI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH (STUDI PADA BMT TAMAN INDAH ACEH BESAR)**



Disusun oleh:

Cindy Carolina Munthe

NIM. 180603154

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2024 M/1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Cindy Carolina Munthe

NIM : 180603154

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. **Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.**
2. **Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.**
3. **Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.**
4. **Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.**
5. **Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.**

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh.....

Yang Menyatakan

Materai.....

Rp.10.000

AR-RANIRY
(Cindy Carolina Munthe)

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Nasabah (Studi Pada
KSPPS BMT Taman Indah Aceh Besar)**

Disusun Oleh:

Cindy Carolina Munthe

NIM: 180603154

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat

penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I



Yulindawati, S.E., M.M.
NIP. 197907132014112002

Pembimbing II



Jalilah, S.HI., M.Ag
NIP. 198806082023212040

Mengetahui,
Ketua Prodi,



Dr. Nelly Hasnita, M.Ag.
NIP. 197711052006042003

A R - R A N I R Y

STRATEGI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA BMT TAMAN INDAH ACEH BESAR)

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang Perbankan
Syariah

Prof. Dr. Hafas Furgani, M.Ec
NIP. 198006252009011009



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: www.library.ar-raniry.ac.id Email: library@ar-raniry.ac.id

FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Cindy Carolina Munthe

NIM : 180603154

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

E-mail :

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah :

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Skripsi

yang berjudul:

Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Pada BMT Taman Indah Aceh Besar)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 23 April 2025

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Cindy Carolina

Munthe

NIM. 180603154

Yulindawati, SE., MM.

NIP.19790713201411

2002

Jalilah, S.HI., M.Ag

NIP.19880608202321

2040

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

وَيَرْزُقُهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ إِنَّ اللَّهَ بَالِغُ أَمْرِهِ قَدْ جَعَلَ اللَّهُ لِكُلِّ شَيْءٍ قَدْرًا

“Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk dicapai. Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk diselesaikan. Karena “Sesungguhnya Allah bebas melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu menurut takarannya”. QS At-Thalaq: 3

“Terus berjuang sampai mencapai tujuan karena setiap langkah akan memberikan makna berarti menuju kesuksesan” (penulis)

PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling inti dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Laporan skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada suami, orang tua, keluarga, sahabat serta teman-teman yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini. Terlambat lulus atau tidak lulus tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan dan bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai? Karena mungkin ada sesuatu hal dibalik ini semua, dan percayalah alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.



KATA PENGATAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya yang tiada henti. Berkat inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang sederhana ini dengan judul **“Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Pada BMT Taman Indah Aceh Besar)”**.

Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, suri teladan sepanjang zaman, yang telah membimbing umat manusia dari zaman kebodohan menuju era yang penuh cahaya ilmu pengetahuan. Semoga kita semua termasuk dalam golongan umatnya yang senantiasa mendapat syafaat di hari akhir kelak.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (Strata 1) Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Hal tersebut tidak terlepas dari keterbatasan wawasan, pengalaman, dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik, saran, dan masukan yang membangun demi penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang.

Semoga apa yang telah penulis capai ini diridhai oleh Allah SWT dan menjadi langkah awal untuk terus berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan serta kemaslahatan umat. Hanya kepada Allah jugalah dikembalikan segala sesuatu, agar kebaikan dan keikhlasan yang telah diberikan kepada penulis Diberikan imbalan yang setimpal dan dijadikan sebagai amal jariyah, semoga segala semua yang dicapai penulis di ridhai oleh Allah SWT. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M. Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Ibu Yulindawati, SE., MM. dan Ibu Jalilah, S.HI., M.Ag. selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Isnaliana, S.H.I., M.A. sebagai dosen penasehat akademik yang telah memberikan nasehat dan pemahaman dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Almarhum Dickson Munthe dan Ibunda Ngastianum dan keluarga tercinta kakak dan adikku beserta sepupu-sepupu yang selalu memberikan kasih sayang, do'a serta dorongan moril yang tak terhingga, tidak terlepas pula dukungan dari yang selalu mendoakan dan memberi dukungan semangat kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan jurusan Perbankan Syariah beserta sahabat dikala susah dan senang Rayma Suci, Sukia Rahmah, Asri Salsabila, Raymona & Putri Raisa yang turut membantu serta memberi saran-saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh pihak terkait yang tidak penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak memberikan bantuan, arahan dan kerjasama dalam menyusun skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan akhir kata penulis ucapkan ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 23 April 2024

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y Cindy Carolina Munthe

ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Cindy Carolina Munthe
NIM : 180603154
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1 Ilmu Ekonomi
Judul Skripsi : Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Pada BMT Taman Indah Aceh Besar)
Pembimbing I : Yulindawati, SE., MM
Pembimbing II : Jalilah, S.HI., M.Ag

Strategi kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan nasabah, khususnya di lembaga keuangan syariah seperti KSPPS BMT Taman Indah. Dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif, pelayanan yang unggul menjadi keunggulan tersendiri yang dapat menarik dan mempertahankan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BMT Taman Indah telah menerapkan berbagai strategi pelayanan seperti kemudahan akses, keramahan petugas, dan kesesuaian layanan dengan prinsip syariah. Meskipun menghadapi beberapa kendala seperti keterbatasan variasi produk dan sumber daya, lembaga ini terus melakukan perbaikan melalui pelatihan karyawan dan evaluasi berkala. Strategi pelayanan yang diterapkan terbukti memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam pengembangan kualitas pelayanan di sektor keuangan mikro syariah.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, BMT, Lembaga Keuangan Syariah.

Daftar Isi

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	i
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGATAR	v
ABSTRAK.....	vii
Daftar Isi.....	i
Daftar Pustaka	61
LAMPIRAN I.....	64
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	8
2.1 Strategi Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Layanan.....	11
2.1.4 Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	12
2.1.5 Indikator Kualitas Layanan	13
2.2 Kepuasan Nasabah	15
2.2.1 Defenisi Kepuasan Nasabah.....	15
2.2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	16
2.2.3 Indikator Kepuasan Nasabah.....	17
2.2.4 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	18
2.2.5 Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Syariah	19
2.3 Baitul Maal Wat Tamwil	20
2.3.1 Defenisi Baitul Maal Wat Tamwil	20
2.3.2 Karakteristik BMT	22
2.3.3 Prinsip Utama BMT	23
2.3.4 Peran Baitul Maal Wat Tamwil	25
2.3.5 Fungsi Baitul Maal Wat Tamwil	26
2.3.6 Produk-Produk Pada BMT	27
2.3.7 Perkembangan BMT di Indonesia.....	29
2.4 Keunggulan Bersaing.....	30
2.5 Penelitian Terdahulu	31

2.6 Kerangka Pemikiran	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Desain Penelitian	37
3.2 Lokasi Penelitian	37
3.3 Jenis Dan Sumber Data	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambar Umum Profil BMT Taman Indah	41
4.1.1 Sejarah berdirinya BMT Taman Indah	41
4.1.2 Visi dan Misi BMT Taman Indah Baitussalam	42
4.1.3 Strategi Pelayanan Dengan Mengembangkan Produk	43
4.2 SOP Standar Operasional Pelayanan BMT Taman Indah	46
4.3 Analisis Strategi Pelayanan Yang Diterapkan Pada BMT Taman Indah	49
4.4 Kendala Yang dihadapi BMT Taman Indah	53
4.5 Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah	55
BAB V KESIMPULAN	59
Kesimpulan	59
5.2 Saran	59



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan memiliki peran penting dalam memajukan ekonomi sebuah negara. Dalam konteks Indonesia, pembangunan nasional bertujuan untuk kesejahteraan rakyat dan salah satu wujudnya adalah melalui koperasi. Koperasi menganut prinsip ekonomi kerakyatan yang adil dan sejahtera sesuai dengan UUD 1945 dan Pancasila, yang mengedepankan usaha bersama berlandaskan asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. Meskipun demikian, saat ini institusi keuangan di Indonesia masih didominasi oleh sistem bunga, yang dalam Islam dikategorikan sebagai riba dan dilarang. Oleh karena itu, Ada baiknya sistem bagi hasil diterapkan sebagai pengganti dari sistem bunga, yang dianggap lebih menguntungkan dan adil bagi semua pihak (Antonio, 2019).

Lembaga keuangan memegang peranan krusial dalam membantu pertumbuhan dan evolusi industri modern, serta mendukung ekonomi secara umum melalui penciptaan sistem keuangan yang adil, terbuka, dan berkelanjutan. Institusi keuangan syariah, khususnya, membuka pintu lebih lebar untuk inklusi finansial bagi komunitas yang kurang terlayani oleh bank konvensional dengan menawarkan skema pembiayaan berbasis bagi hasil yang lebih mudah dijangkau oleh usaha kecil dan menengah. Institusi seperti Baitul Mal wa at-Tamwil (BMT) berperan vital dalam membawa layanan finansial ke wilayah terisolasi, membantu mengurangi ketimpangan ekonomi dan memperbaiki standar hidup. BMT khususnya, fokus pada keuangan mikro yang mengarah pada peningkatan akses keuangan bagi kelompok ekonomi bawah. (Iqbal dan Mirakhor2017).

Kualitas layanan merupakan aspek penting yang memastikan kepuasan pelanggan, baik dalam menyediakan produk atau jasa. Layanan yang memuaskan akan menciptakan respon positif dari pelanggan, menandakan bahwa ekspektasi mereka terpenuhi. Sebaliknya, layanan yang kurang memadai bisa berdampak negatif bagi reputasi perusahaan, dan berpotensi mengurangi jumlah pelanggan yang loyal. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengelola dan menjaga standar layanan yang tinggi untuk memastikan bahwa pelanggan merasa dihargai dan puas (Setiadi & Manafe, 2021).

Lembaga keuangan syariah beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, dan contoh terbanyaknya di Indonesia adalah Baitul Maal Wat Tamwil (BMT). BMT adalah institusi yang mengintegrasikan konsep maal (keuangan) dan tamwil (pembiayaan) dalam satu operasi. BMT

merupakan gabungan dari dua entitas, yaitu Baitul Maal yang berperan dalam mengumpulkan dan mendistribusikan zakat, infaq, dan shodaqah ke penerima yang berhak, dan Baitul Tamwil yang fokus pada pengembangan bisnis mikro masyarakat. Baitul Maal telah ada sejak masa Nabi Muhammad, dimana saat itu berfungsi mengelola keuangan dan pendapatan negara, serta menyimpan kekayaan umat muslim.(Maarif, 2019:39).

Seiring berkembangnya zaman, BMT perlu berperan aktif dalam sektor keuangan, termasuk perbankan dan non-perbankan. BMT harus mengimplementasikan strategi yang efektif dalam melayani pelanggan untuk meningkatkan rekam jeaknya. Dalam menghadapi persaingan yang semakin sengit, penting bagi BMT untuk memuaskan pelanggan dengan menawarkan produk berkualitas tinggi, harga yang kompetitif, dan layanan yang lebih superior dibandingkan dengan kompetitor.

Menurut Tjiptono (2015), kepuasan nasabah merupakan kondisi perasaan yang muncul ketika ada perbandingan antara apa yang mereka harapkan dari sebuah produk atau layanan dengan apa yang mereka rasakan dari kinerja nyata produk atau layanan tersebut. Bila hasilnya sesuai atau bahkan lebih baik dari ekspektasi, nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, jika tidak sesuai harapan, pelanggan akan merasa kecewa. Lebih lanjut, kepuasan ini dipengaruhi oleh dimensi kualitas layanan seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud fisik (*tangible*), yang masing-masing memberikan kontribusi signifikan terhadap persepsi pelanggan terhadap layanan. Kepuasan nasabah merupakan respons terhadap harapan yang mereka miliki terhadap suatu produk atau layanan dibandingkan dengan kinerja yang mereka rasakan. Apabila nasabah merasa puas, hal ini akan memicu loyalitas mereka. Loyalitas pelanggan yang tinggi berkontribusi pada pembelian ulang produk atau layanan yang mereka sukai di masa yang akan datang, bahkan mungkin dipengaruhi oleh kondisi dan upaya pemasaran untuk mengubah perilaku pembelian. Dengan demikian, pelanggan menjadi setia dan terus menerus melakukan pembelian ulang. Untuk mempertahankan pelanggan, diperlukan tidak hanya kepuasan, tetapi juga kepercayaan nasabah yang menjadi kunci utama dalam pemasaran relasional.

Namun demikian, peningkatan jumlah nasabah bukan satu-satunya indikator kesuksesan lembaga keuangan. Kepuasan nasabah adalah elemen penting yang harus terus dijaga dan ditingkatkan, karena kepuasan merupakan fondasi utama dalam membangun loyalitas jangka panjang. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah (Setiadi & Manafe, 2021). Oleh sebab itu, diperlukan strategi pelayanan yang sistematis dan terstruktur, termasuk keberadaan *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai instrumen pengendali mutu pelayanan.

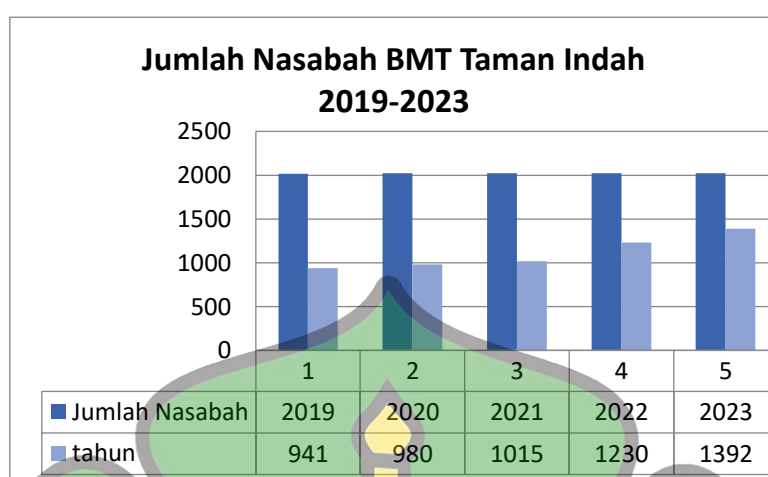
SOP pelayanan berfungsi sebagai pedoman baku dalam menjalankan proses pelayanan kepada nasabah, mulai dari penerimaan hingga penyelesaian transaksi, serta penanganan keluhan. SOP juga menjadi alat untuk memastikan konsistensi layanan yang diberikan oleh seluruh petugas BMT. Kegagalan dalam menerapkan SOP secara efektif akan berdampak pada inkonsistensi pelayanan, yang pada akhirnya menurunkan kepuasan nasabah dan membuka celah bagi kompetitor.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan pengelola BMT Taman Indah, meskipun pertumbuhan nasabah signifikan, masih terdapat tantangan dalam hal keterbatasan variasi produk serta keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur pelayanan. Hal ini menjadi penting untuk dikaji, karena jika strategi pelayanan tidak diperkuat dengan SOP yang baik dan inovasi layanan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat, maka eksistensi BMT sebagai alternatif lembaga keuangan syariah bisa melemah di tengah persaingan yang semakin ketat.

Penelitian sebelumnya oleh Frerty Welta (2017) dan Abdul Qodir & Ririn (2020) telah menunjukkan hubungan signifikan antara kualitas layanan dan loyalitas nasabah. Namun, belum banyak penelitian yang secara spesifik menggali bagaimana strategi kualitas pelayanan berbasis SOP diterapkan di BMT, khususnya di Aceh. Ini menunjukkan adanya research gap yang perlu diisi, yakni kurangnya eksplorasi mendalam mengenai implementasi SOP dalam strategi pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah di lembaga mikro syariah.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis secara komprehensif bagaimana KSPPS BMT Taman Indah menyusun dan menjalankan SOP pelayanan, strategi apa yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan, serta bagaimana semua itu berdampak terhadap kepuasan nasabah. Dengan memahami hubungan ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata baik secara teoritis maupun praktis dalam pengembangan kualitas pelayanan lembaga keuangan syariah.

Gambar 1. 1



Sumber: Dokumentasi Baitul Mal wat Tamwil tahun 2023

Grafik mengindikasikan bahwa BMT Taman Indah menyaksikan pertumbuhan konsisten dalam jumlah nasabah setiap tahunnya. Pada 2019, tercatat sebanyak 941 nasabah dan angka ini bertambah secara bertahap setiap tahun, mencapai 1392 nasabah pada tahun 2023. Peningkatan ini menunjukkan keberhasilan BMT dalam memberdayakan perekonomian kalangan menengah ke bawah melalui pemberian pinjaman modal. Selain itu, BMT Taman Indah juga berhasil mempromosikan praktik menabung sebagai bagian dari perencanaan keuangan jangka panjang bagi masyarakat. Sejak didirikan, BMT telah berhasil menarik banyak nasabah dengan menyediakan layanan berkualitas yang tinggi, memuaskan pelanggan, dan mempermudah syarat bagi calon nasabah, menunjukkan dedikasi BMT dalam memberikan kemudahan akses ke layanan keuangannya. Faktor-faktor ini, bersama dengan produk-produk yang menarik, telah membuat BMT Taman Indah menjadi pilihan yang menarik bagi masyarakat yang mencari solusi perbankan yang efektif dan nyaman.

Sejak didirikan pada tahun 2007 hingga tahun 2024, BMT Taman Indah telah membuka total 5 kantor cabang di Aceh. Kantor-kantor tersebut berlokasi di Baitussalam sebagai kantor pusat, serta di Lam Ateuk, Bandar Raya, Sabang, dan Sigli. Sampai saat ini, berdasarkan wawancara awal dengan pihak BMT Taman Indah, terlihat bahwa jumlah nasabah BMT terus meningkat setiap tahunnya. Namun, jika dibandingkan dengan lembaga keuangan bank, BMT masih memiliki perbedaan yang signifikan, terutama karena BMT Taman Indah adalah lembaga swasta dengan dana yang relatif terbatas dan variasi produk yang kurang beragam. Untuk itu, penting bagi BMT Taman Indah untuk mengembangkan produk-produk baru yang inovatif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini agar dapat diterima dengan baik. Selain itu, BMT Taman Indah perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik lebih

banyak minat nasabah. Penelitian ini dilakukan di BMT Taman Indah karena persaingan di sektor perbankan adalah sangat ketat, tidak hanya dari bank tetapi juga dari lembaga non-perbankan yang tersebar di seluruh Indonesia. Di Aceh sendiri, terdapat banyak lembaga keuangan yang membuat BMT Taman Indah harus inovatif dalam produk atau layanannya agar dapat membedakan diri dan menjadi pilihan utama bagi masyarakat, sehingga menumbuhkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Berdasarkan penelitian Frerty Welta (2017) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap pengaruh nasabah dan loyalitas nasabah. Begitupun dengan penelitian Abdul Qodir dan Ririn Indah Lestari (2020) . Adapun hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan loyalitas sangat berpengaruh terhadap meningkatnya jumlah nasabah.

Dari pemaparan yang telah dijelaskan di atas, Maka atas dasar inilah penulis ingin meneliti kualitas pelayanan yang diberikan oleh Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Taman Indah guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas kepada nasabahnya dalam judul penelitian **“Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Pada BMT Taman Indah Aceh Besar)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di BMT Taman Indah Aceh Besar dalam melayani nasabahnya?
2. Bagaimana pelayanan yang telah diberikan BMT Taman Indah sebagai upaya meningkatkan kepuasan kepada nasabahnya?
3. Apa saja kendala yang dihadapi BMT dalam memperkuat kualitas pelayanan sebagai upaya meningkatkan kepuasan nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini berdasarkan rumusan yang telah dikemukakan adalah :

1. Untuk memahami prosedur operasional standar dalam pelayanan yang dijalankan oleh BMT Taman Indah Aceh Besar terhadap para nasabahnya.
2. Untuk memahami strategi layanan yang diterapkan oleh KSPPS BMT Taman Indah sudah memenuhi ekspektasi para nasabahnya.

3. Untuk memahami pendekatan apa saja yang diaplikasikan oleh BMT dalam meningkatkan standar layanannya, guna memastikan tingkat kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis (Operasional)

1. Bagi Penulis, penelitian ini harapnya dapat memperluas pemahaman tentang cara suatu perusahaan dapat meningkatkan standar layanannya untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Bagi pihak BMT Taman Indah Aceh Besar: harapnya penelitian ini dapat memperbaiki standar layanan kepada pelanggan di masa depan melalui evaluasi performa karyawan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam memanfaatkan produk atau layanan yang disediakan oleh BMT Taman Indah.

2. Manfaat Teoritis (Akademik)

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan panduan bagi siapa saja yang berminat untuk menggali lebih dalam tentang BMT, serta meningkatkan pemahaman dan pengetahuan mengenai BMT Taman Indah.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan tambahan kepada dunia akademis tentang dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dari sudut pandang ekonomi syariah di BMT Taman Indah, serta menyediakan dasar perbandingan antara teori dan implementasi praktek di lapangan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas secara menyeluruh dalam memahami rencana penulisan tugas akhir ini, maka diperlukan sistematika penulisan, yang terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

yang memuat tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan landasan teori mengenai teori teori dan penelitian terdahulu, khususnya yang berkaitan dengan strategi Kualitas Pelayanan BMT Taman Indah Aceh Besar dalam meningkatkan kepuasan pada nasabah.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini memuat tentang metode penelitian yang akan digunakan, mulai dari jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti, lokasi, jenis dan serta metode analisis penelitian yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab yang memuat tentang gambaran umum tempat penelitian yaitu KSPPS BMT Taman Indah Lampeunerut Aceh Besar dan memuat tentang pemaparan data dan analisis mengenai hasil dan pembahasan penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan BMT Taman Indah Aceh Besar Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas pada Nasabah.

BAB IV PENUTUP

Bab terakhir dalam skripsi ini yang berisi tentang kesimpulan dari pembahasan serta saran yang diperlukan untuk perbaikan pada penelitian ini, dan juga berisi Daftar Pustaka dan Lampiran.

