

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN
PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) BAITUT TAMWI
MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
CABANG BANDAR BUAT**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Prodi Manajemen Dakwah sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos) Pada Program Studi Manajemen
Dakwah*



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Oleh:

Siti Aisyah

NIM: 2212030157

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG**

1446 H/2025 M

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Implementasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitut Tamwil Muhammadiyah Sumatera Barat Cabang Bandar Buat”** adalah benar-benar karya saya, bukan merupakan tiruan ataupun duplikasi dari skripsi atau karya yang sudah dipublikasikan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di Perguruan Tinggi lainnya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan dan gelar kesarjanaan saya,

Padang, 22 Mei 2026
Saya yang menyatakan,



Siti Aisyah
NIM 2212030157

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Implementasi Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitut Tamwil Muhammadiyah Sumatera Barat Cabang Bandar Buat” yang disusun oleh Siti Aisyah dengan NIM 2212030157. Telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah. Demikian persetujuan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 06 Juni 2026

Di setujui oleh,

Pembimbing I



Dr. Rahima Zakia, M.Pd
NIP. 196404201994032001

Pembimbing II



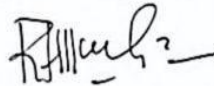
Arina Fransiska, MM
NIP. 198411062019032013

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi ini berjudul “Implementasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baltut Tamwil Muhammadiyah Sumatera Barat Cabang Bandar Buat” di susun oleh Siti Aisyah NIM 2212030157 telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, pada hari Kamis 18 Juni 2026 dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Pada Program Studi Manajemen Dakwah.

Padang, 18 Juni 2026

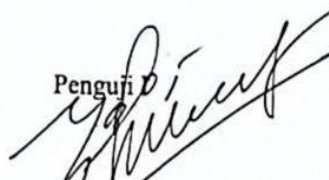
Tim Penguji
Ketua



Dr. Rahima Zakia, M.Pd

Nip. 196404201994032001

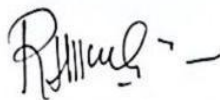
Penguji I



Drs. Zakirman, M. Ag

NIP. 196505111998031002

Penguji III



Dr. Rahima Zakia, M.Pd

NIP. 196404201994032001

Penguji II



Drs. Yurisman, M. Ag

NIP. 196710111994031004

Penguji IV



Arina Fransiska, MM

NIP. 198411062019032013

Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

Uin Imam Bonjol Padang



Dg. Mirisal, S.Ag, M.Pd

197212312007101010

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“Implementasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitut Tamwil Muhammadiyah Sumatera Barat Cabang Bandar Buat”**. Disusun oleh **Siti Aisyah NIM. 2212030157** Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Latar belakang penulisan skripsi ini didasarkan pada adanya keterbatasan fasilitas pelayanan dan ketidak konsistenan sikap karyawan dalam melayani nasabah di BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, melibatkan karyawan dan nasabah. Data dianalisis secara kualitatif untuk menggambarkan secara mendalam kondisi dan fenomena yang terjadi di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan dimensi tangible, fasilitas pelayanan, peralatan kerja, pemanfaatan teknologi, dan penampilan karyawan telah memberikan kenyamanan bagi nasabah, meskipun masih terdapat kekurangan pada ruang tunggu, area parkir, serta pengembangan teknologi pendukung pelayanan. *Reliability*, karyawan mampu memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya. *Responsiveness* ditunjukkan melalui kesigapan karyawan dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan nasabah. *Aassurance*, karyawan mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan melalui pelayanan yang profesional, sopan, dan bertanggung jawab. Selanjutnya *empathy* terlihat dari perhatian personal, keramahan, dan kepedulian karyawan terhadap kebutuhan nasabah.

Kata Kunci: *Implementasi, Kualitas Pelayanan, Nasabah, BTM Sumatera Barat*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis ucapkan atas ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan kepada alam yang berilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Skripsi ini ditulis berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Implementasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitut Tamwil Muhammadiyah Sumatera Barat Cabang Bandar Buat” yang berguna untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sosial pada program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi di UIN Imam Bonjol Padang. Pada pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan:

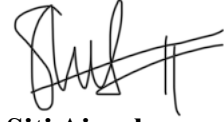
1. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang, Bapak Dr. Murisal, M.Ag beserta Wakil Dekan I, II, dan III yang telah memfasilitasi penulis selama menyelesaikan skripsi.
2. Ketua Prodi Manajemen Dakwah Bapak Zulbadri, M. Ag ph. Dan Dosen Pembimbing I Ibuk Dr. Dra. Rahima Zakia, M.Pd dan Pembimbing II Ibuk Arina Fransiska, MM yang telah meluangkan waktu, memberi motivasi, masukan, pengetahuan, dan kesabaran dalam memberikan bimbingan serta arahan ke arah yang lebih baik.
3. Bapak dan Ibu staf Pengajar Prodi Manajemen Dakwah yang telah banyak memberikannya kepada penulis dalam selama masa perkuliahan dan pengurusan skripsi ini..
4. Terimakasih kepada karyawan dan nasabah KSPPS BTM Sumatera Barat

Cabang Bandar Buat yang telah memberikan izin, dukungan, informasi kepada penulis. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas bantuan serta partisipasi yang diberikan selama melakukan penelitian untuk skripsi ini.

5. Kepada perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang serta semua staf karyawan yang pernah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Teristimewa penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Ayah Sawal Hadi dan Umak Misraini atas segala cinta, kasih sayang, do'a yang tidak pernah putus dan perjuangan yang tidak mengenal lelah. Penulis berharap semoga skripsi ini menjadi salah satu bentuk kebahagiaan untuk Ayah dan Umak.
7. Penulis mengucapkan terima kasih kepada kakak penulis Ummu Khaira, abang penulis Ahmad Rasidi dan Dodi Nugraga, serta adik-adik penulis Sarmila, Taskia Putri Ramadhani, dan Hafiza Lufna yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan semangat kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
8. Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada Deni Saputra atas kesediaannya untuk selalu memberikan semangat, dukungan, perhatian, dan doa kepada penulis dalam setiap proses penyelesaian skripsi ini.
9. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada sahabat dan teman-teman penulis, Novia Putri Nelisa, Indah Jurai Ritonga, Reni Juwita, Viona Rafika Putri, Jumatul Fitri, Suha Afifah Zuhudiyah dan Josuardin Baeha atas kebersamaan, dukungan, motivasi, serta bantuan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Sebagai penutup, penulis mengucapkan doa kepada Allah SWT untuk seluruh pihak yang dengan ikhlas berkontribusi, baik secara langsung maupun tidak. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan setiap bantuan yang diberikan tercatat sebagai amal yang baik. Penulis berharap karya ilmiah ini dapat bermanfaat, khususnya bagi diri penulis sendiri.

Padang, 07 Juni 2026

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Siti Aisyah

NIM 2212030157

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQSAH	iii
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	1
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	2
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian.....	11
F. Penjelasan Judul	12
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Kualitas Pelayanan.....	15
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	16
3. Kualitas Pelayanan dalam Peningkatan Jumlah Nasabah	22
4. Kualitas Pelayanan Dalam Islam	24
B. KSPPS BTM.....	27
1. Pengertian KSPPS BTM	27
2. Unsur-unsur KSPPS BTM	30
C. Penelitian Yang Relevan	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Subjek Penelitian	36
D. Sumber Data.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Teknik Analisis Data	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Deskripsi Informan Penelitian	43
B. Temuan Umum.....	46
1. Sejarah KSPPS BTM	46
2. Visi dan Misi BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.....	50
3. Struktur BTM Sumatera Barat Cabang Bnadar Buat	52
4. Produk-Produk BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.....	54
C. Temuan Khusus.....	58
1. Implementasi <i>tangible</i> (bukti fisik) dalam meningkatkan jumlah nasabah pada BTM Sumatera Barat cabang Banar Buat.....	58
2. Implementasi <i>reability</i> (keandalan) pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat	65
3. Implementasi <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) dalam meningkatkan jumlah nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat	69
4. Implementasi <i>Assurance</i> (jaminan) dalam meningkatkan jumlah nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.....	73
5. Implementasi <i>Empathy</i> (empati) dalam meningkatkan jumlah nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.....	78
D. Pembahasan / Analisis Hasil Penelitian	81
1. Implementasi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) dalam meningkatkan jumlah nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.....	82
2. Implementasi <i>reability</i> (keandalan) pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat	84
3. Implementasi <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) dalam meningkatkan jumlah nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat	85
4. Implementasi <i>Assurance</i> (jaminan) dalam meningkatkan jumlah nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.....	87
5. Implementasi <i>Empathy</i> (empati) dalam meningkatkan jumlah nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.....	88
BAB V PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran	92
DAFTAR KEPUSTAKAAN	94