

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam keberlangsungan suatu lembaga, termasuk lembaga keuangan. Pelayanan yang baik dapat menciptakan kenyamanan, kepuasan, dan kepercayaan bagi masyarakat sebagai pengguna jasa. Dalam era persaingan yang semakin berkembang, lembaga keuangan dituntut untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga ramah, responsif, serta mampu memenuhi kebutuhan nasabah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi aspek yang perlu diperhatikan agar lembaga keuangan dapat mempertahankan kepercayaan masyarakat dan menjalankan fungsinya secara optimal.

Dalam perspektif Islam, pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk implementasi nilai-nilai amanah, kejujuran, dan tanggung jawab dalam bermuamalah. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga harus mencerminkan nilai-nilai syariah yang mengedepankan kemaslahatan umat. Dengan pelayanan yang baik, lembaga keuangan syariah dapat membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan terhadap sistem keuangan berbasis syariah. Oleh karena itu, diperlukan landasan nilai yang kuat sebagai pedoman dalam menjalankan aktivitas pelayanan, salah satunya nilai-nilai yang bersumber dari ajaran Islam sebagaimana tercermin dalam QS An-Nisa' ayat 58,

yang menekankan pentingnya amanah dan keadilan dalam setiap bentuk tanggung jawab.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan Amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat (QS An-Nisa’: 58).”

QS An-Nisa’ ayat 58 mengandung prinsip dasar yang relevan dengan kualitas pelayanan, yaitu amanah dan keadilan. Ayat ini menegaskan bahwa setiap tanggung jawab harus disampaikan dan dilaksanakan kepada pihak yang berhak, ini berarti pengurus dan pengelola wajib mengelola dana serta memberikan pelayanan kepada anggota secara jujur, profesional, dan bertanggung jawab. Selain itu, perintah untuk berlaku adil dalam menetapkan keputusan menuntut agar memberikan pelayanan yang setara kepada seluruh anggota tanpa diskriminasi, baik dalam akses layanan, pengambilan keputusan, maupun pembagian hasil usaha. Dengan dilandasi kesadaran bahwa Allah Maha Mendengar dan Maha Melihat, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kepuasan anggota, tetapi juga dari integritas moral pengelola dalam menjaga kepercayaan dan mewujudkan kesejahteraan Bersama (Maulana et al., 2026).

Berdasarkan ayat tersebut, untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik pengelola harus memberikan pelayanan kepada anggota secara jujur,

profesional, bertanggung jawab dan berlaku adil. Hal ini, merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang perlu dilakukan oleh sebuah organisasi.

Upaya penguatan ekonomi umat juga menjadi salah satu perhatian penting dalam gerakan Muhammadiyah. Sebagai organisasi Islam yang bergerak di berbagai bidang kehidupan, Muhammadiyah tidak hanya fokus pada dakwah, pendidikan, kesehatan, dan sosial, tetapi juga berperan dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat. Penguatan ekonomi dipandang sebagai bagian dari upaya mewujudkan kesejahteraan umat dan kemandirian masyarakat. Oleh karena itu, Muhammadiyah mendorong lahir dan berkembangnya berbagai amal usaha di bidang ekonomi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas.

Salah satu bentuk nyata pengembangan ekonomi Muhammadiyah adalah melalui lembaga keuangan mikro syariah. Lembaga keuangan mikro syariah memiliki peran penting dalam menyediakan akses layanan keuangan bagi masyarakat, khususnya pelaku usaha kecil dan menengah yang membutuhkan dukungan permodalan dan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Keberadaan lembaga keuangan mikro syariah diharapkan mampu mendukung pemberdayaan ekonomi masyarakat sekaligus memperluas akses terhadap layanan keuangan yang aman dan terpercaya.

Untuk selanjutnya penyebutan koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah (KSPPS) Baitut Tamwil Muhammadiyah Sumatera Barat Cabang Bandar Buat di tulis dengan BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat. BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat merupakan salah satu lembaga keuangan

mikro syariah yang beroperasi di bawah naungan Muhammadiyah. BTM hadir sebagai sarana penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat serta memberikan berbagai layanan keuangan syariah yang bertujuan untuk membantu meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat. Dalam menjalankan aktivitasnya, BTM dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik agar mampu memenuhi kebutuhan nasabah dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap lembaga.

Mencapai tujuan koperasi diperlukan pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan jumlah nasabah. Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah, karena koperasi pada hakikatnya dibangun atas dasar kebersamaan dan tanggung jawab bersama. Sebagai lembaga ekonomi yang berorientasi pada kesejahteraan anggota, koperasi dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional, adil, dan transparan (Conference & Studies, 2022).

Kualitas pelayanan ini adalah kemampuan suatu organisasi dalam memberikan layanan yang sesuai atau melebihi harapan pelanggan melalui proses yang konsisten dan profesional. Sudah menjadi kewajiban bagi perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terbaik agar dapat meningkatkan jumlah nasabah. Mewujudkan kepuasan pelanggan dapat membawa berbagai manfaat, antara lain hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi lebih baik, pelanggan akan melakukan pembelian kembali yang dapat membangun loyalitas, serta menciptakan rekomendasi secara lisan dari satu orang ke orang lain yang menguntungkan Perusahaan (Pelayanan &

Pada, 2014).

Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas layanan yang baik akan menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan tersebut mendorong terbentuknya loyalitas nasabah, yang akan berdampak pada peningkatan jumlah nasabah melalui pembelian ulang dan rekomendasi pada pihak lain.

Seorang pegawai diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Untuk memastikan konsumen merasa puas, seorang karyawan perlu memenuhi keinginan serta kebutuhan pelanggannya. Metode yang digunakan adalah metode SERVQUAL, metode SERVQUAL ini adalah sebuah metode yang dikembangkan oleh Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry untuk melakukan analisis kesenjangan (*gap analysis*) antara kinerja layanan yang diberikan oleh organisasi dengan harapan atau kebutuhan kualitas layanan dari pelanggan. Adapun lima aspek dari metode SERVQUAL:

1. *Tangible* (bukti fisik), terkait dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan, staf, dan bangunan. Dimensi ini mencerminkan aspek fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen.
2. *Reliability* (keandalan), terkait dengan kapasitas untuk menyediakan layanan yang dijanjikan secara konsisten, tepat dan sesuai dengan prinsip syariah.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), terkait dengan kapasitas untuk memberikan dukungan kepada pelanggan dan menyampaikan layanan dengan cepat.
4. *Assurance* (jaminan), terkait dengan Pengetahuan, etika, dan kemampuan sumber daya manusia untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan.

5. *Empaty* (empati), terkait dengan kepedulian dan perhatian yang disampaikan secara personal kepada pelanggan (Zeithaml et al., 1990).

Untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan baik, penting untuk menciptakan situasi yang saling menguntungkan, atau yang biasa disebut sebagai "*win-win situation*", di mana kedua belah pihak merasa puas dan tidak ada yang dirugikan. Nasabah itu di ibaratkan sebagai seorang raja yang harus dilayani dengan sepenuh hati, selain harus menyediakan kualitas pelayanan terbaik juga ada faktor pola perilaku nasabah yang susah untuk di tembak, karena Indonesia yang kaya akan keberagaman budayanya sehingga memiliki perilaku yang beragam pula. Selain itu persaingan yang semakin banyak pada koperasi di Indonesia tim maketing pada sebuah koperasi syariah di indonesia harus memiliki strategi yang tepat guna memenangkan persaingan. Kualitas pelayanan yang baik tentu telah di laksanakan dalam berbagai organisasi yang bergerak di bidang keuangan, termasuk BTM Sumatera Barat cabang Bandar Buat (Kualitas et al., 2014).

BTM merupakan sebuah koperasi yang menjalankan kegiatan usaha di bidang simpanan, pinjaman, dan pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah dan mengelola zakat, infaq/sedekah, dan waqaf yang berada di bawah naungan organisasi Muhammadiyah. BTM Sumatera Barat ini didirikan pada 9 September 1996 dengan visi menjadi koperasi terunggul dalam mensejahterakan umat pusat keuangan Muhammadiyah dengan ekonomi syariah di Sumatera Barat.

Untuk mendukung visi BTM Sumatera Barat dalam mensejahterakan umat penulis ingin membahas pentingnya pelayanan. Pelayanan menjadi aspek yang

sangat krusial dalam menghadapi berbagai situasi, terutama dalam upaya untuk memahami tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Keberlanjutan hubungan dengan nasabah sangat penting, sehingga perlu menjaga agar nasabah tetap setia dan menjalin kerjasama yang harmonis di berbagai bidang usaha yang dijalankan oleh Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitut Tamwil Muhammadiyah Sumatera Barat. Melalui penerapan metode dan pengetahuan dalam manajemen pelayanan, penulis berharap dapat memberikan informasi yang berguna. Kami ingin menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan pelayanan karyawan berperan besar dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini diharapkan dapat mendorong nasabah untuk terus memilih produk-produk yang ditawarkan oleh BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.

BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat memiliki jumlah nasabah yang banyak, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal sehingga jumlah nasabah belum meningkat secara signifikan. Karyawan pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat hanya terdiri dari enam karyawan.

Tabel 1. 1
Data Karyawan BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat
Tahun 2022-2024

No	Nama	Jabatan
1.	Zulfahmi, SH. I	Kepala Cabang
2.	Fauzul Hamdi A, Md	Account Officer
3.	Ed Junandes A, Md	Account Officer
4.	Feni Alfionika A, Md	Marketing
5.	Telambuana A, Md	Marketing
6.	Gabema SE. I	Teller

Sumber: KSPPS BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat

Tabel 1. 2
Jumlah Nasabah Mudharabah BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2022	4.559
2.	2023	4.696
3.	2024	4.779

Sumber: KSPPS BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat

BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat hanya memiliki enam karyawan, termasuk Kepala Kantor, Teller, dua orang Customer Service, dan dua orang marketing. Berdasarkan data yang diperoleh, perkembangan jumlah nasabah setiap tahunnya menunjukkan tren positif, hal ini dapat dilihat dari jumlah nasabah mudharabah tahun 2022-2024 tetapi tidak dengan pertumbuhan yang pesat.

Pada tanggal 10 Maret 2025, peneliti melakukan observasi awal di BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat. Dalam kegiatan ini, peneliti mengamati pelayanan yang diberikan oleh karyawan, termasuk tim marketing, teller, Customer Service dan nasabah di daerah pasar bandar buat. Kualitas pelayanan yang diberikan dari sisi nasabah sendiri, ada beberapa masalah yang muncul seperti ruangan atau fasilitas pelayanan dan terbatas dan kurang memadai, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah saat melakukan transaksi. Dari masalah yang ada ini berpotensi menghambat peningkatan jumlah BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.

Berdasarkan permasalahan yang ada, penulis merasa tertarik untuk melakukan kajian lebih mendalam mengenai Implementasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah: bagaimana implementasi kualitas pelayanan dalam mendukung peningkatan jumlah nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat?

C. Batasan Masalah

Agar memudahkan penulis dalam mencapai sasaran yang ingin dicapai, maka Penelitian ini dibatasi analisis implementasi kualitas pelayanan BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat yang diukur berdasarkan dimensi SERVQUAL:

1. Implementasi *tangible* (bukti fisik) dalam mendukung peningkatan jumlah nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.
2. Implementasi *reability* (keandalan) dalam mendukung peningkatan jumlah nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.
3. Implementasi *responsiveness* (daya tanggap) dalam mendukung peningkatan jumlah nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.
4. Implementasi *assurance* (jaminan) dalam mendukung peningkatan jumlah

nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.

5. Implementasi *empaty* (empati) dalam mendukung peningkatan jumlah nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok pokok permasalahan yang sudah di rumuskan, maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti, yaitu:

1. Untuk menjelaskan impementasi *tangible* (bukti fisik) dalam dalam mendukung peningkatan jumlah nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.
2. Untuk menelaskan implementasi *reability* (keandalan) karyawan dalam mendukung peningkatan jumlah nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.
3. Untuk menjelaskan *responsiveness* (daya tanggap) karyawan dalam mendukung peningkatan jumlah nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.
4. Untuk menjelaskan *assurance* (jaminan) yang diberikan karyawan dalam mendukung peningkatan jumlah nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.
5. Untuk menjelaskan *empathy* (empati) karyawan dalam mendukung peningkatan jumlah nasabah pada BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat.

E. Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yang dapat dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi yang bermanfaat serta memberikan informasi dan pengetahuan kepada akademis dan peneliti mengenai implementasi pelayanan dalam konteks kepuasan nasabah di lembaga-lembaga terkait.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan, evaluasi, dan pemikiran konstruktif bagi BTM Sumatera Barat Cabang Bandar Buat, khususnya terkait implementasi pelayanan yang mampu mendukung peningkatan kepuasan nasabah, dan hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengkajian dan pembelajaran pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, serta untuk penulis sendiri bermanfaat untuk memperluas wawasan, pengalaman, dan pengetahuan, khususnya dalam bidang implementasi pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan di suatu lembaga dan untuk memperoleh gelar sarjana sosial (S.Sos).

F. Penjelasan Judul

Agar tidak terjadi kekeliruan dalam memahami maksna yang terkandung dalam judul, maka akan diberikan penjelasan dari kata kunci sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan : Parasuraman (1991:87), mengungkapkan bahwa kualitas layanan adalah penilaian keseluruhan terhadap jasa yang secara nyata diterima oleh pelanggan (kualitas teknis) serta cara penyampaian layanan tersebut (kualitas fungsional).

Nasabah :Menurut E-Samuel (2007:04), nasabah adalah individu yang memanfaatkan layanan bank, termasuk mereka yang tidak memiliki rekening tetapi tetap menggunakan layanan bank untuk keperluan transaksi keuangan (pelanggan yang datang langsung) (Hasriani, 2009).

KSPPS BTM : Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah (KSPPS BTM) merupakan lembaga keuangan mikro yang bekerja berdasarkan prinsip syariah Islam dan beroperasi sebagai badan hukum koperasi. BTM memiliki peranan sebagai entitas yang mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan untuk modal kerja atau pinjaman yang bebas dari riba,

terutama untuk mendukung usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) serta meningkatkan kesejahteraan ekonomi anggota dan Masyarakat secara umum. Koperasi ini berkontribusi pada pemberdayaan ekonomi masyarakat melalui system bagi hasil dan fokus pada keadilan sosial sesuai dengan ajaran islam, serta menjadi alternatif lembaga keuangan yang menjauhkan Masyarakat dari praktek bunga yang dilarang dalam islam.

Sumatera Barat : Merupakan Provinsi di Indonesia yang terletak di Pulau Sumatera.

Cabang Bandar Buat : Merupakan salah satu dari 8 cabang yang berada di Sumatera Barat.

Berdasarkan istilah di atas, dapat dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan judul penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh BTM dan bagaimana pelayanan tersebut dapat mendukung peningkatan jumlah nasabah.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran umum tentang garis-garis besar dalam penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

- BAB I : Berisikan pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, rumusan Masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan kegunaan penelitian, penegasan Judul, serta sistematika penulisan.
- BAB II : Berisikan landasan teori mengenai pengertian pelayanan, tujuan pelayanan frima, unsur-unsur pelayanan frima, karakteristik pelayanan frima, spesifik pelayanan, asas-asas pelayanan, kualitas pelayanan dalam islam, pengertian kepuasan nasabah, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, manfaat kepuasan nasabah, dan penelitian yang relevan.
- BAB III : Berisikan metode penelitian yang menguraikan tentang metode penelitian, sumber data, Teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.
- BAB IV : Berisikan hasil penelitian, temuan umum berisi tentang profil, visi dan misi, struktur, program kerja, kedudukan, tugas dan fungsi BTM Barat Cabang Bandar Buat. Temuan khusus berisi tentang penetapan standar pelaksanaan, pengukuran pelaksanaan kegiatan, pembandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan analisis penyimpangan.
- BAB V : Penutup berisikan kesimpulan dan saran.