

**MANAJEMEN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BTM (BAITUT
TAMWIL MUHAMMADIYAH) CABANG
AMBARAWA KABUPATEN PRINGSEWU**

Skripsi

**MUHAMMAD ICHLASUL AMAL
NPM 1741030023**



**Program Studi Manajemen Dakwah
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H/2021 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BTM (BAITUT
TAMWIL MUHAMMADIYAH) CABANG
AMBARAWA KABUPATEN PRINGSEWU**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam
Ilmu Dakwah dan Komunikasi**

Oleh

Muhammad Ichlasul Amal

NPM : 1741030023

Jurusan : Manajemen Dakwah

Pembimbing I : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M. Ag

Pembimbing II : M. Husaini, M.T

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H/2021 M**

ABSTRAK

Manajemen Pelayanan dimasa pandemi memang sangatlah mengalami perubahan yang sangat signifikan baik dari masalah internal maupun eksternal yang dialami organisasi. Terdapat berbagai macam rintangan dan tantangan dalam mencapai keberhasilan di sebuah lembaga dan salah satunya adalah kualitas dari sumber daya yang dimiliki lembaga yaitu dalam kualitas manajemen pelayanan. Dan yang menjadi masalah bagi BTM Cabang Ambarawa pada saat ini yaitu dikarenakan dimasa pandemi yang sedang kita rasakan ini sangatlah membuat perekonomian masyarakat menjadi turun, terutama peraturan untuk mematuhi protokol kesehatan yang dimana banyak sekali usaha dagang dari nasabah yang mau tidak mau harus ditutup. Hal inilah yang membuat resah para nasabah dikarenakan tidak bisa membayar cicilan dari pinjaman modal maupun dari cicilan pembiayaan. Alhasil dari bulan ke bulan BTM mengalami kemunduran yang berakibatkan kurangnya sumber dana lembaga BTM.

Penelitian yang digunakan adalah penelitian jenis lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau pada responden. Penelitian ini bersifat penelitian kualitatif deskriptif yaitu penelitian berupaya menghimpun, mengolah dan menganalisis data secara kualitatif. Maksudnya melakukan pendekatan investigasi, peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka secara langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian. Memberikan penjelasan dan jawaban terhadap pokok permasalahan yang penulis teliti, bukan berarti untuk menguji atau mencari teori baru.

Analisis penulis dalam karya ilmiah ini adalah setiap kebijakan yang dikeluarkan pasti akan ada dampak positif dan negatifnya. Seperti halnya BTM Cabang Ambarawa yang salah satu kebijakannya yaitu dengan tidak menarik dana pinjaman pada nasabahnya. Hal tersebut tidak akan bisa membuat BTM Cabang Ambarawa bertahan lebih lama, melainkan dapat menyebabkan kebangkrutan. Oleh karena itu diharapkan BTM Cab. Ambarawa memberikan laporan hasil evaluasi tersebut

kepada BTM Lampung yang bertujuan untuk mencari alternatif yang lebih baik secara bersama-sama. Dan evaluasi tersebut harus dilaksanakan dan dilaporkan setiap akhir bulan sekaligus membahas sistem pelayanan yang akan datang, sehingga kelemahan dan kekurangan tidak akan terulang kembali.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan, Kebijakan.

ABSTRACT

Service management during a pandemic has indeed undergone very significant changes, both from internal and external problems experienced by the organization. There are various kinds of obstacles and challenges in achieving success in an institution and one of them is the quality of the institution's resources, namely in the quality of service management. And what is a problem for BTM Ambarawa Branch at this time is that because during the pandemic we are currently feeling, the economy of the community is going down, especially regulations to comply with health protocols where a lot of trading businesses from customers who like it or not have to be closed. This is what worries customers because they cannot pay installments from capital loans or from financing installments. As a result, from month to month BTM experiences a setback resulting in a lack of funding sources for the BTM institutions.

The research used is a type of field research (field research), which is a research that is directly carried out in the field or on the respondent. This research is a descriptive qualitative research, namely research seeks to collect, process and analyze data qualitatively. It means taking an investigative approach, the researcher collects data in a face-to-face way and interacts with people in the research place. Providing explanations and answers to the subject matter that the author is researching, does not mean to test or seek new theories.

The author's analysis in this scientific paper is that every policy issued will have positive and negative impacts. Like BTM Ambarawa Branch, one of its policies is not to withdraw loan funds from customers. This will not be able to make BTM Ambarawa Branch last longer, but it can lead to bankruptcy. Therefore, it is expected that BTM Cab. Ambarawa gave the evaluation report to BTM Lampung which aims to collectively find better alternatives. And the evaluation must be carried out and reported at the end of each month as well as discussing the upcoming service system, so that weaknesses and shortcomings will not be repeated.

Keywords: Management, Services, Policies.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Ichlasul Amal
NPM : 1741030023
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BTM (Baitut Tamwil Muhammadiyah) Cabang Ambarawa Kabupaten Pringsewu”** adalah benar - benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 19 April 2021

Penulis



Muhammad Ichlasul Amal

NPM: 1741030023

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan
Nasabah Pada BTM (Baitut Tamwil Muhammadiyah) Cabang
Ambarawa Kabupaten Pringsewu
Nama : Muhammad Ichlasul Amal
NPM : 1741030023
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang
Munaqasah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan
Lampung

Pembimbing I,

Pembimbing II


Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag
NIP.197206161997032002


M. Husaini, M.T
NIP.197812182009121001

Ketua Jurusan,


Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag.
NIP. 197206161997032002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Lektol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BTM (Baitut Tamwil Muhammadiyah) Cabang Ambarawa Kabupaten Pringsewu” disusun oleh Muhammad Ichlasul Amal, NPM: 1741030023, Program Studi Manajemen Dakwah, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqasyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan.

Pada Hari/Tanggal : Senin, 07 Juni 2021

Tim Penguji

Ketua : Dr. Mubasit, M.M (.....)

Sekretaris : Umi Aisyah, M.Pd.I (.....)

Penguji I : Dr. Hasan Mukmin, M.A (.....)

Penguji II : Dr. Hj. Suslina, M. Ag (.....)

Penguji Pendamping : M. Husaini, M.T (.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si.

NIP. 196104091990031002

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ١٥٩

Yang artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.

Q.S. Ali Imran ayat 159

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT beserta junjungan kita Rasulullah SAW dengan segala ketulusan serta kerendahan hati kupersembahkan skripsi ini sebagai bukti dan kasih sayang kepada:

1. Keluarga Kecil ku yang penulis sayangi, yaitu kedua orang tuaku Bapak Su'aeb dan Ibu Siti Aminah yang tiada hentinya dalam berdo'a dan tiada lelah dalam berusaha untuk memberi dukungan pendidikan baik yang formal maupun nonformal dari kecil hingga sekarang penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi ini.
2. Kakak ku Muhammad Harits Junaedi yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam mencapai keberhasilanku.
3. Diah Ayu Sekar Palupi, seseorang yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada ku untuk selalu berusaha.
4. Rekan-rekan seperjuangan Kelas MD A 2017 yang selalu menemani dan berusaha bersama.

Terakhir disampaikan kepada Almamater Tercinta, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang telah menyediakan sarana belajar untuk menambah pengetahuan dan pemahamanku.

RIWAYAT HIDUP

Muhammad Ichlasul Amal, dilahirkan di Pringsewu, Kabupaten Pringsewu, Lampung, pada hari Kamis tanggal 28 Oktober 1999. Anak kedua dari pasangan Bapak Su'aeb dan Ibu Siti Aminah yang beralamatkan Jl. HM SIDIK RT 02 RW 02 Desa Ambarawa, Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Pringsewu.

Riwayat Pendidikan :

1. SD Muhammadiyah Ambarawa Tamat tahun 2011
2. SMP Muhammadiyah Ambarawa Tamat tahun 2014
3. SMA Negeri 1 Ambarawa Tamat tahun 2017
4. Mengikuti pendidikan tingkat perguruan tinggi pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada semester 1 Tahun Akademik 2017/2018 M.

Selama menjadi mahasiswa, aktif di kegiatan intra kampus yaitu UKM Pencak Silat UIN Raden Intan Lampung dan mengikuti kejuaraan baik didalam maupun diluar daerah Lampung.

Kejuaraan yang diraih, yaitu:

1. Juara III Tunggal Putra pada ajang National Open Lampung Pencak Silat Championship Bersama Wali Kota Metro, Lampung pada tahun 2018.
2. Masuk Perempat Final di ajang ASEAN Pencak Silat Championship For University Student di Universitas RIAU tanggal 6-9 September 2018.
3. Peringkat 4 Tunggal Putra pada ajang Pekan Kreativitas Mahasiswa (PKM) 1 Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri Se-Sumatera di UIN Raden Fatah Palembang pada tanggal 8-13 Oktober 2018.
4. Juara 2 Kategori Tanding Kelas B Putra pada ajang Pekan Olahraga Mahasiswa Daerah (POMDA) Lampung di GSG UIN Raden Intan Lampung pada tanggal 23-28 April 2019.

5. Juara 2 Kategori Tanding Kelas B Putra pada ajang Pencak Silat Nasional Open Tournament “Lampung Championship IV” di Lampung Walk – Bandar Lampung pada tanggal 25-27 Oktober 2019.
6. Juara 1 Kategori Tanding Kelas B Putra Tingkat Mahasiswa/Dewasa National Open Tournament Pencak Silat Of Bandung Lautan Api Championship 2 di GOR C-Tra Arena, Bandung pada tanggal 9-10 November 2019.

Bandar Lampung, 19 April 2021

Muhammad Ichlasul Amal

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, pemilik alam semesta beserta dengan segala isinya, yang dengan karunia-Nya kita dapat merasakan kenikmatan berupa nikmat iman, Islam, dan ihsan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul penelitian: “Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BTM (Baitut Tamwil Muhammadiyah) Cabang Ambarawa Kabupaten Pringsewu”. Sholawat teriringkan salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada suri tauladan kita yakni nabi besar Muhammad SAW karena beliau adalah yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju kepada cahaya Islam, semoga kita semua mendapatkan syafa’atnya di yaumul akhir kelak, *Aamiin Ya Rabbal’alamiin*. Proses penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari peran berbagai pihak yang turut serta membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir sebagai seorang mahasiswa hingga memperoleh gelar Sarjana Strata 1 dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi, maka dari itu penulis ucapkan ribuan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S. Ag, M. Ag selaku pembimbing I dan Bapak M. Husaini, ST., MT selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi hingga tahap penyelesaiannya.
3. Keluarga besar Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, terkhusus:

- a. Keluarga Jurusan Manajemen dakwah, Ibu Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag. selaku ketua jurusan Manajemen Dawah dan Bapak M. Husaini, ST., MT. selaku sekretaris jurusan Manajemen Dakwah.
 - b. Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah mendidik serta memberikan Ilmu pengetahuan yang tentunya sangat bermanfaat bagi penulis.
4. Bapak Kholidin, S.E selaku Kepala Cabang BTM Ambarawa yang sangat terbuka dan dengan senang hati mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian.
 5. Seluruh petugas staf perpustakaan Universitas, staf perpustakaan Fakultas, dan staf perpustakaan Daerah yang dengan keramah-tamahannya melayani penulis dan meminjamkan buku kepada penulis sebagai bahan bacaan dan referensi dalam penulisan skripsi ini.
 6. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah kelas A angkatan 2017 dan semua sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, semoga Allah SWT senantiasa memudahkan langkah kaki kita.

Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan yang telah dilakukan oleh Bapak, Ibu, dan teman-teman sekalian dengan balasan yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis, pembaca serta pihak-pihak lainnya.

Terimakasih.

وَعَلَيْكُمْ السَّلَامُ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Bandar Lampung, 19 April 2021

Penulis

Muhammad Ichlasul Amal

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| ABSTRAK | ii |
| SURAT PERNYATAAN | v |
| HALAMAN PERSETUJUAN | vi |
| HALAMAN PENGESAHAN | vii |
| MOTTO | viii |
| PERSEMBAHAN | ix |
| RIWAYAT HIDUP | x |
| KATA PENGANTAR | xii |
| DAFTAR ISI | xiv |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---|----|
| A. Penegasan Judul | 1 |
| B. Latar Belakang Masalah | 3 |
| C. Fokus dan Sub-fokus Penelitian | 6 |
| D. Rumusan Masalah | 6 |
| E. Tujuan Penelitian | 7 |
| F. Manfaat Penelitian | 7 |
| G. Kajian Penelitian Penelitian Terdahulu Yang Relevan | 7 |
| H. Metodologi Penelitian | 11 |
| I. Sistematika Pembahasan | 18 |

BAB II MANAJEMEN PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH

| | |
|--|----|
| A. Manajemen Pelayanan | 20 |
| 1. Definisi Manajemen Pelayanan | 20 |
| 2. Arti Pentingnya Manajemen Pelayanan | 22 |
| 3. Unsur-Unsur Manajemen Pelayanan | 23 |
| 4. Fungsi Manajemen Pelayanan..... | 25 |
| B. Kepuasan Nasabah | 31 |

| | |
|---|----|
| 1. Pengertian Kepuasan Nasabah | 31 |
| 2. Pengukuran Kepuasan Konsumen | 32 |
| 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen | 33 |
| 4. Strategi Kepuasan Konsumen | 35 |

**BAB III BAITUT TAMWIL MUHAMMADIYAH CABANG
AMBARAWA KABUPATEN PRINGSEWU**

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum BTM Cabang Ambarawa..... | 36 |
| 1. Letak Geografis | 36 |
| 2. Sejarah Berdiri BTM Cabang Ambarawa | 36 |
| 3. Visi Misi dan Nilai BTM Cabang Ambarawa ... | 39 |
| 4. Struktur Organisasi BTM Cabang Ambarawa ... | 40 |
| 5. Uraian Fungsi dan Tugas Pengurus dan Pengelola BTM Cabang Ambarawa | 42 |
| 6. Produk-produk Yang Ditawarkan BTM Cabang Ambarawa | 45 |
| B. Manajemen Pelayanan BTM Cabang Ambarawa | 49 |
| 1. <i>Research</i> Penemuan Fakta (<i>Fact Finding</i>) | 49 |
| 2. Perencanaan dan Mengambil Keputusan | 51 |
| 3. Komunikasi-Pelaksanaan | 52 |
| 4. Evaluasi | 53 |
| C. Faktor Pendukung dan Penghambat BTM Cabang Ambarawa | 53 |
| D. Respon Nasabah Terhadap BTM Cabang Ambarawa | 54 |

**BAB IV ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BTM CABANG
AMBARAWA KABUPATEN PRINGSEWU**

| | |
|---|----|
| A. Analisis Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BTM Cabang Ambarawa | 57 |
| B. Analisis Strategi Kepuasan Nasabah | 62 |

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 65
B. Rekomendasi 66

DAFTAR RUJUKAN..... 68

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| 1. Struktur Organisasi BTM Cabang Ambarawa | 42 |
|--|----|

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Tentang Penetapan Judul dan Penunjukan Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Lampiran 2 : Kartu Konsultasi skripsi.
- Lampiran 3 : Surat Rekomendasi Penelitian/Survei dari DPM-PTSP Provinsi Lampung
- Lampiran 4 : Pedoman Wawancara.
- Lampiran 5 : Daftar Nasabah BTM Cabang Ambarawa
- Lampiran 6 : Surat Telah Melakukan Penelitian dari BTM Cabang Ambarawa Kabupaten Pringsewu.
- Lampiran 7 : Daftar Foto.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk memudahkan pembahasan penelitian ini terlebih dahulu penulis akan mengemukakan penegasan judul dengan memberikan pengertian-pengertian sehingga dapat menghindarkan persepsi atau penafsiran yang lain terhadap pokok permasalahan ini. Adapun judul skripsi ini adalah : **“Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BTM (*Baitut Tamwil Muhammadiyah*) Cabang Ambarawa Kabupaten Pringsewu”**

Kata manajemen berasal dari bahasa Prancis kuno yaitu *management*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur.¹ Sedangkan menurut istilah, Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.²

Dapat pula dikatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni, yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap kinerja organisasi dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Kinerja merupakan prestasi kerja, misalnya pencapaian omzet, efisiensi, keuntungan, dsb. Sumber daya adalah *input* yang digunakan untuk meraih pencapaian

¹ Anjar Way, “Definisi Manajemen”, *academia.edu*, 2020, https://www.academia.edu/6868361/A_DEFINISI_MANAJEMEN_Definition_of_Management, diakses pada tanggal 30 November 2020

² Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h.2

kinerja tertentu, dalam bentuk dana, sumber daya manusia (SDM), teknologi, dan bahan baku.³

Pelayanan menurut KBBI adalah perihal atau cara meladeni atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan secara etimologi, pelayanan berasal dari bahasa Inggris, yaitu *service*. Pelayanan adalah kepedulian atau rasa peduli kepada pelanggan atau nasabah dengan memberikan layanan terbaik untuk membantu memudahkan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan bagi pelanggan.⁴

Dengan pengertian diatas maka penulis menyimpulkan bahwasannya manajemen pelayanan adalah sebuah proses mengatur dalam memberikan kemudahan jual beli barang atau jasa secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki.

Kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu *satisfaction*, yang memiliki arti satis adalah cukup dan *facere* adalah melakukan atau membuat. Maka kepuasan dapat diartikan bahwa produk atau jasa yang mampu memberikan lebih dari apa yang diharapkan konsumen mampu dipenuhi. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen.⁵

Pengertian nasabah dalam KBBI, yaitu orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan lembaga keuangan. Dalam hal ini penulis memfokuskan kepada para nasabah

³ Dian Wijayanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012), h.2

⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), h. 27

⁵ Singadji, Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), h. 183

dikarenakan nasabah adalah orang yang sudah memang terdaftar dalam lembaga sebagai anggota yang mempunyai hak dan kewajiban dalam struktur lembaga tersebut.

Jadi, dapat disimpulkan bahwasannya kepuasan nasabah adalah rasa yang timbul ketika produk atau jasa yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan nasabah.

Berkaitan dengan semua hal tersebut maka penulis memfokuskan penelitian dengan judul Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BTM (*Baitut Tamwil Muhammadiyah*) Cabang Ambarawa Kabupaten Pringsewu dalam bentuk kumpulan data-data yang realibilitas dan validitas dari pihak lembaga (internal) dan dari pihak nasabah (eksternal) untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah sehingga BTM dapat berkembang dan berkemajuan dalam meningkatkan kehidupan masyarakat.

B. Latar Belakang Masalah

Masih banyak beberapa lembaga yang belum mengetahui sistem kerja manajemen pelayanan yang pada saat ini sangat dibutuhkan bagi para konsumen agar dapat memudahkannya dalam bertransaksi. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan oleh individu atau kelompok kepada konsumen namun tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelanggan harus dimuliakan, dalam arti tidak boleh dikecewakan, tidak boleh dirugikan dan kepentingannya menjadi kewajiban untuk diketahui dan diperhatikan.

Nasabah yang puas dengan kinerja pelayanan lembaga maka pasti akan menjadi pelanggan tetap dan akan mengajak masyarakat dilingkungannya agar dapat bergabung menjadi nasabah juga di lembaga tersebut. Sedangkan nasabah yang tidak puas dengan kinerja pelayanan lembaga maka pasti akan berhenti atau keluar dari lembaga tersebut dan akan dipastikan nasabah

tersebut tidak akan mengajak masyarakat dilingkungannya untuk bergabung dilembaga tersebut bahkan dapat melarang untuk tidak menjadi nasabah di lembaga tersebut. Hal inilah yang dinamakan hubungan timbal balik dalam suatu kehidupan.

Memberi berarti menerima lebih banyak. Dan inilah firman Allah SWT yang searah dengan prinsip tersebut,

مَنْ جَاءَ بِالْحَسَنَةِ فَلَهُ عَشْرُ أَمْثَالِهَا ۖ وَمَنْ جَاءَ بِالسَّيِّئَةِ فَلَا يُجْزَى إِلَّا
مِثْلَهَا وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ١٦٠

“Barangsiapa beramal dengan satu kebaikan, akan memperoleh sepuluh kebaikan. Dan barangsiapa yang membuat satu keburukan, akan dibalas dengan yang setimpal. Dan mereka sedikit pun tidak akan dirugikan.” (Q.S. Al – An’am: 160).

Manajemen pelayanan baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional menuntut sebuah perusahaan atau lembaga untuk merancang sebuah strategi guna menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin kuat. Apalagi bagi lembaga syariah yang harus berusaha semaksimal mungkin bersaing dengan lembaga konvensional dengan bertujuan mensejahterahkan masyarakat melalui sistem perekonomian yang sesuai dengan syariat islam menghindari sistem *riba*, *gharar*, *maysir*. Terdapat berbagai macam rintangan dan tantangan dalam mencapai keberhasilan di sebuah lembaga dan salah satunya adalah kualitas dari sumber daya yang dimiliki lembaga tersebut. Kualitas sumber daya yang dapat mempengaruhi peningkatan pendapatan lembaga yaitu dalam kualitas manajemen pelayanan.

Baitut Tamwil adalah lembaga keuangan yang berbidang bisnis dalam penggalangan dana masyarakat dalam bentuk pembiayaan usaha mikro dengan sistem jual beli, bagi hasil

maupun jasa.⁶ Pengembangan sosial pada *Baitut Tamwil* ini dimaksudkan untuk menjangkau lapisan masyarakat bawah yang tidak terjangkau oleh lembaga keuangan bank ataupun non bank dan berupaya untuk mendampingi dan memberi modal sebagai rangsangan usahanya.

BTM (*Baitut Tamwil Muhammadiyah*) Cabang Ambarawa Kabupaten Pringsewu merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya sebagai lembaga penyalur dana dari pihak kelebihan dana kepada pihak yang memerlukan dana sehingga dana tersebut bisa menjadi modal untuk membangun usaha bagi peminjam dana. Jika pemanfaatan lembaga BTM ini dilakukan secara optimal, amanah, dan profesional maka perekonomian masyarakat sekitar dapat menjadi lebih baik.

Namun yang sedang terjadi saat penulis melakukan pra survei mengenai pelayanan di lembaga BTM Cabang Ambarawa yang saat ini sedang tidak baik, dikarenakan dimasa pandemi yang sedang kita rasakan ini sangatlah membuat perekonomian masyarakat menjadi turun, terutama peraturan untuk mematuhi protokol kesehatan yang dimana banyak sekali usaha dagang dari nasabah yang mau tidak mau harus ditutup. Hal inilah yang membuat resah para nasabah dikarenakan tidak bisa membayar cicilan dari pinjaman modal maupun dari cicilan pembiayaan. Alhasil dari bulan ke bulan BTM mengalami kemunduran yang berakibatkan kurangnya sumber dana lembaga BTM.

Untuk menunjang tujuan dari BTM yaitu mensejahterakan umat dan menggapai ridho Ilahi maka penulis memiliki ide untuk membahas pelayanan dikarenakan pelayanan merupakan hal yang paling utama dalam menghadapi situasi atau kondisi yang sedang kita rasakan ini yaitu masalah dimasa pandemi. Dan untuk menjaga para nasabah agar tidak keluar bahkan menjaga agar

⁶ Nurul Huda, Mohamad Heykal, *Bank dan Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*, (Jakarta : Kencana 2010), h.364

tidak terputusnya kerjasama dari berbagai bidang usaha yang sedang dilaksanakan oleh lembaga BTM. Dengan metode dan pengetahuan yang ada didalam manajemen pelayanan ini maka penulis berharap dapat memberikan solusi atas permasalahan dalam menjaga kepercayaan para nasabah yaitu dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi para nasabah.

Dengan dilatarbelakangi masalah tersebut maka pada skripsi ini penulis mengambil judul tentang: Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BTM (*Baitut Tamwil Muhammadiyah*) Cabang Ambarawa Kabupaten Pringsewu.

C. Fokus dan Subfokus Penelitian

Pemfokusan dalam penelitian ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan dan feaseibilitas masalah yang akan dipecahkan, selain juga faktor keterbatasan tenaga, dana, waktu, dan protokol kesehatan.

Berdasarkan pemaparan diatas dan agar pembahasan ini lebih terarah dan tidak melenceng dan juga memudahkan penulis, maka penulis memfokuskan penelitian ini dilakukan pada BTM Cabang Ambarawa Kabupaten Pringsewu.

Dan subfokus yang akan dibahas yaitu manajemen pelayanan yang diterapkan di BTM Cabang Ambarawa dan menganalisa tentang teori-teori manajemen pelayanan yang baik guna memberikan kepuasan bagi nasabah pada BTM Cabang Ambarawa.

D. Rumusan Masalah

Bagaimanakah manajemen pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BTM (*Baitut Tamwil Muhammadiyah*) Cabang Ambarawa Kabupaten Pringsewu?

E. Tujuan Penelitian

Untuk mengkaji tentang manajemen pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BTM (*Baitut Tamwil Muhammadiyah*) Cabang Ambarawa Kabupaten Pringsewu.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan, pengalaman, dan pengetahuan yang berhubungan dengan manajemen pelayanan terhadap kepuasan pada suatu lembaga.

2. Bagi Pihak Lembaga

Dapat memberikan masukan, evaluasi, dan pemikiran bagi pihak BTM Cabang Ambarawa khususnya dalam hal yang berhubungan dengan manajemen pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

3. Bagi Pihak Akademisi

Dapat dijadikan referensi selanjutnya dan dapat memberikan informasi serta pengetahuan kepada pihak akademisi dan peneliti mengenai manajemen pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada suatu lembaga.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tinjauan pustaka ini dapat dipergunakan untuk mengetahui aspek orisinalitas dan kejujuran dari skripsi ini, penulis menyadari bahwa secara substansi dan objek penelitian ini bukan hal yang baru, pada tinjauan pustaka ini penulis akan mendeskripsikan beberapa karya yang relevansi dengan judul penelitian ini, sebelum penulis menguraikan lebih lanjut, perlu dijelaskan terlebih dahulu tentang penelitian yang berkaitan dengan skripsi ini.

Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan karya ilmiah penulis yang berjudul “Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BTM (*Baitut Tamwil Muhammadiyah*) Cabang Ambarawa Kabupaten Pringsewu”, yaitu:

Anisa Pratiwi dengan NPM 1341030061 Mahasiswi Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang skripsinya berjudul Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kelomok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung yang menyatakan bahwa manajemen pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji di katakan cukup baik dan sempurna terbukti dengan semakin tingginya minat dan bergabung dengan KBIH Al-Ikhwan Bandar Lampung. Namun, KBIH Al-Ikhwan tetap berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, sehingga calon jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji sesuai dengan tuntunan syariat islam. Dengan cara fungsi manajemen yang meliputi; (1) proses perencana, (2) penerapan pengorganisasian, (3) penerapan pelaksanaan, dan (4) penerapan pengawasan. Bahkan juga harus mempertimbangkan dari faktor pendukung dan penghambat seperti; letak geografis, kerjasama yang solid dan persaingan antara KBIH yang lainnya.⁷

Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu dari segi lokasi dan objek. Namun yang paling penting yaitu dari segi manajemen pelayanan bahwasannya penelitian ini menggunakan fungsi manajemen POAC sedangkan penelitian penulis menggunakan fungsi manajemen pelayanan yang lebih terinci yaitu *Research* Penemuan Fakta terlebih dahulu baru disusul oleh Perencanaan dan Mengambil Keputusan; Komunikasi dan Pelaksanaan; dan Evaluasi.

⁷ Anisa Pratiwi, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kelomok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung*, (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2018)

Rika Indayani dengan NPM 1241020015 Mahasiswi Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang skripsinya berjudul Fungsi Baitut Tamwil Muhammadiyah dalam Pemberdayaan Ekonomi Pedagang Kecil di Pasar Tempel Sukarame Bandar Lampung. Didalam skripsinya berisi tentang fungsi pemberdayaan yang dilakukan oleh BTM yang sangat diperlukan oleh para pedagang kecil di Pasar Tempel Sukarame baik dari bidang pembiayaan dan pendampingan secara rutin dari pihak BTM. Pemberian pembiayaan untuk mendapatkan modal yang lebih. Dan dilakukannya pengembangan sumber daya manusia seperti pengajian rutin yang dilakukan oleh BTM untuk anggotanya selama 3 bulan sekali.⁸

Dari penelitian yang telah dikemukakan diatas yang membedakan penelitian penulis adalah dari segi objek dan lokasi penelitian. Dan yang terutama yaitu penelitian ini berpusat di pemberdayaan pedagang kecil dan di laksanakan sebelum terjadinya pandemi *Covid-19*. Sedangkan penelitian penulis terpusat pada para nasabah yang bermacam profesi dan dilaksanakan di tengah terjadinya pandemi *Covid-19*.

Kusuma Wijayanto, mahasiswa program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank”. Penelitian ini menganalisis tentang, *pertama*, pengaruh bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reability*) terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng

⁸ Rika Indayani, *Fungsi Baitut Tamwil Muhammadiyah dalam Pemberdayaan Ekonomi Pedagang Kecil di Pasar Sukarame Bandar Lampung*, (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2017)

Syariah Cabang Surakarta. *Kedua*, faktor kepuasan nasabah dalam mempengaruhi loyalitas dari bank.⁹

Dari penelitian yang dikemukakan diatas yang membedakan penelitian penulis yaitu dari pendekatan penelitian bahwasannya penelitian diatas lebih kearah kuantitatif sedangkan penelitian penulis kearah kualitatif. Kemudian penelitian diatas dilakukan jauh sebelum masa pandemi *Covid-19* sedangkan penelitian penulis ketika terjadinya masa pandemi *Covid-19*.

Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti mahasiswa/i Prodi Adminitrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom dengan jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”. Dalam jurnal ini memuat tentang pentingnya aspek Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, dan Daya Tanggap dikarenakan lima elemen tersebut memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Apalagi dalam empati yang harus selalu memberikan perhatian terbaik secara tulus (senyum, salam, sapa) dan dapat memahami kebutuhan khusus pelanggan misalnya menawarkan asuransi kepada pelanggan yang apabila barangnya pecah ketika kesalahan dari saat pengiriman.¹⁰

Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu dari aspek lokasi dan perbedaan masyarakat. Kalau penelitian diatas hanya menjual jasa pengiriman saja berbeda dengan penelitian penulis yang dihadapi oleh nasabah dari BTM yang terdapat produk pembiayaan. Dan juga penelitian diatas jauh sebelum terjadinya pandemi *Covid-19*.

⁹ Kusuma Wijayanto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank”, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 17, No. 1, Juni 2015. h. 38

¹⁰ Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”, *Jurnal Manajemen*, Vol. 11 No. 2, September 2016. h. 286

H. Metode Penelitian

Definisi Metode Penelitian yaitu metode berasal dari kata *Metode* yang artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dan *Logos* adalah ilmu atau pengetahuan. Jadi metodologi adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran atau pengetahuan secara seksama untuk mencapai tujuan.¹¹ Sedangkan penelitian adalah suatu proses, yaitu suatu langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapat pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut.¹²

Sebelum memulai melakukan penelitian seorang peneliti perlu memperhatikan metode penelitian yang akan dilakukan. Karena metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹³ Secara umum data yang telah diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.¹⁴ Melalui penelitian kita dapat menggunakan hasilnya untuk menemukan dan menyelesaikan setiap masalah yang ada dengan cara mengolah data-data yang sudah terkumpulkan. Sehingga metodologi penelitian merupakan kegiatan paling penting untuk menjaga realibilitas dan validitas data hasil dari penelitian yang akan digunakan untuk tujuan tertentu.

Secara singkat dapat dipahami bahwa penelitian atau riset adalah sesuatu yang dipertanyakan, karna setiap penelitian pasti akan diajukan sebuah pertanyaan dan harus ada jawaban atas pertanyaan tersebut sehingga penelitian dikatakan berhasil jika

¹¹ Cholit Narbuko dan Abu Ahmad, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), h. 35

¹² Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2005), h. 9

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2017), h. 2

¹⁴ *Ibid*, h.3

sudah terjawab semua pertanyaan yang diajukan pada saat penelitian.

Untuk mempermudah dalam proses penelitian dan memperoleh hasil data dan informasi yang valid. Maka dalam skripsi ini peneliti akan menguraikan metode penelitian yang dipergunakan, yaitu:

1. Jenis dan sifat penelitian

a. Jenis penelitian

Penelitian ini adalah penelitian jenis lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau pada responden.¹⁵ Penelitian lapangan dimaksud untuk menghimpun data yang ada dilapangan, ada pun data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data tentang manajemen pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan penelitian ini bertempat di BTM (*Baitut Tamwil Muhammadiyah*) Cabang Ambarawa Kabupaten Pringsewu.

b. Sifat penelitian

Penelitian ini bersifat penelitian kualitatif deskriptif yaitu penelitian berupaya menghimpun, mengolah dan menganalisis data secara kualitatif. Maksudnya melakukan pendekatan investigasi, peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka secara langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian.¹⁶ Memberikan penjelasan dan jawaban terhadap pokok permasalahan yang penulis teliti, bukan berarti untuk menguji atau mencari teori baru.

Penelitian deskriptif ini juga ditunjang oleh teknik *survey literature* yang dilakukan untuk memperoleh sumber

¹⁵ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Mandar Maju, Cet. VIII, 1996), h. 102

¹⁶ Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hal.11

data primer dari buku teks dan data sekunder dari artikel jurnal, media cetak, dan internet.

Etika dalam penelitian kualitatif menjadi isu sentral karena sebagian besar penelitian ini menggunakan manusia sebagai subjek penelitian. Tidak hanya rahasia yang akan terbongkar, mungkin juga ada informasi yang seharusnya terlindungi akan tersebar. Oleh karena itu dalam hal ini peneliti kualitatif dituntut untuk menjaga kearifannya dengan menjaga etika profesionalnya. Prinsip etika penelitian kualitatif adalah :

- 1) Melindungi identitas subjek.
- 2) Memperlakukan subjek dengan rasa hormat.
- 3) Memperjelas persetujuan dan kesepakatan dengan subjek.
- 4) Menulis apa adanya pada waktu menulis dan melaporkan penemuan-penemuan peneliti.

Dalam penelitian ini penulis akan berusaha mencari dan mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan subjek dan objek penelitian yang isinya tentang mempertahankan manajemen pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pada penelitian kualitatif riset bersifat deskriptif analisis data yang dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis. Analisis data dilakukan sedari awal peneliti terjun langsung ke lapangan hingga akhir penelitian (pengumpulan data).¹⁷

Penelitian kualitatif dilakukan dalam kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan

¹⁷Rulam Ahamadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014),h. 229.

sebagai kunci. Oleh sebab itu, peneliti harus memiliki teori dan wawasan yang luas agar dapat mengajukan pertanyaan, menganalisis, dan menyusun objek penelitian dengan lebih jelas. Penelitian kualitatif biasanya digunakan apabila masalah tidak jelas, makna tersembunyi teridentifikasi dan memastikan kebenaran data.

3. Sumber Data

Sumber Data adalah subyek dimana data itu diperoleh.¹⁸ Adapun sumber data yang ada pada penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data yang memiliki sifat *up to date*. Teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data primer meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi.¹⁹ Data primer dalam penelitian ini akan di peroleh dari hasil dokumentasi dan wawancara dengan pengelola dan karyawan BTM Cab. Ambarawa yang berjumlah 2 orang. Dan untuk nasabah berjumlah 5 orang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti berperan sebagai tangan kedua).²⁰ Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, artikel, jurnal dan lain-lain. Dalam hal ini, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui literature yang erat kaitannya dengan objek penelitian.

¹⁸Muhammad Abdurkadir, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bkati, 2004), h.115.

¹⁹ Enny Radjab dan Andi Jam'an, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Makassar: Lembaga dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 110M), h.110.

²⁰ *Ibid*, h 111.

4. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui metode pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.²¹ Untuk memudahkan dalam pengumpulan data lapangan, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Metode Interview

Metode Interview adalah suatu percakapan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang duduk berhadapan secara fisik dan diarahkan pada suatu arah pembicaraan tertentu terkait dengan permasalahan.²² Metode interview atau wawancara merupakan cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan tujuan penelitian.²³

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin artinya wawancara yang bebas mengajukan kerangka pertanyaan pokok yang tersusun dengan baik, tetapi dalam proses wawancara seorang pewawancara boleh mengembangkan pertanyaan selagi tidak melenceng atau menyimpang dari permasalahannya. Hal ini dilakukan untuk menghindari kemungkinan kesalahan atas jawaban informal dan diharap mendapat informasi dan data yang berkualitas.

Metode Interview ini merupakan metode utama yang penulis terapkan dalam pengambilan data di BTM Cabang

²¹ *Ibid.*, h. 224

²² Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 1990), h.187

²³ *Ibid.* h.188

Ambarawa, dengan demikian informasi dan data-data yang berkaitan dengan manajemen pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BTM Cabang Ambarawa valid dan berkualitas.

b. Metode Observasi

Metode observasi atau pengamatan adalah setiap kegiatan untuk melakukan pengukuran, dalam arti sempit, pengamatan yang dilakukan dengan menggunakan panca indera dengan tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan.²⁴

Pengumpulan data dengan observasi secara langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat lain untuk mengamati sesuatu. Metode observasi ini peneliti gunakan untuk memperoleh data secara langsung yang bersumber pada obyek penelitian baik dari segi yang melatarbelakangi permasalahan yang muncul, amupun metode atau solusi yang dapat dipergunakan.

Dan dari berbagai teknik observasi yang ada, dalam hal ini peneliti hanya menggunakan metode observasi non partisipan yang mana observasi ini seorang peneliti tidak terlibat dalam kehidupan dan kegiatan atau aktivitas yang ada pada objek penelitian dikarenakan sedang berada di masa pandemi yang alhasil tidak ada kegiatan atau aktivitas di BTM Cabang Ambarawa yang berjalan.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen tertulis, laporan, dan surat-surat

²⁴ Mahi M. Hikmat, *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), h. 79.

resmi.²⁵ Penulis menggunakan metode ini untuk mendapatkan data-data yang resmi dan sesuai dengan keperluan penelitian untuk mendapatkan data yang objektif dan nyata.

Peneliti juga harus hati-hati dalam memilih dokumen yang hendak dijadikan sumber penelitian karena tulisan seringkali tidak sistematis, tidak akurat, ditulis dalam masa dan untuk tujuan tertentu sehingga perlu rekonstruksi. Dokumentasi juga berarti keterampilan dalam menemukan, menangani, dan merinci sumber-sumber dan merawat catatan-catatan yang mengklarifikasinya.²⁶

Metode ini peneliti gunakan untuk menelaah catatan atau dokumen sebagai sumber data guna mendapatkan fakta tentang visi misi, struktur organisasi, letak geografis, jumlah karyawan dan nasabah.

5. Teknik Analisis Data

Pada penelitian kualitatif analisa data dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis. Analisis data dilakukan sejak awal peneliti terjun ke lapangan hingga pada akhir penelitian (pengumpulan data).²⁷

Setelah data sudah diperoleh, kegiatan selanjutnya yang dilakukan adalah menganalisis data dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Yaitu data yang di kumpulkan berupa kata-kata, objek-objek, pola-pola dalam data. Dengan demikian

²⁵ Husaini Usmandan Purnomo Setiadi Akbar, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta:

Bumi Aksara, 2001), h. 73.

²⁶ Basri Ms, *Metodologi Penelitian Sejarah Pendekatan, Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Restu Agung, 1997), h. 63

²⁷ Rulam Ahamadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014),h. 229.

laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi penyajian laporan, data berasal dari sesi tanya jawab, catatan harian, serta video dokumentasi.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan pada penelitian ini meliputi lima pembahasan yang terdiri dari lima bab, masing-masing pembahasan pada setiap bab diuraikan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan yang berisikan tentang penegasan judul, latar belakang masalah, fokus dan sub-fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian, dan yang terakhir sistematika pembahasan.

BAB II Landasan Teori yang berisikan tentang uraian dari Definisi Manajemen Pelayanan, arti pentingnya manajemen pelayanan, unsur-unsur manajemen pelayanan, fungsi manajemen pelayanan, Definisi kepuasan nasabah, pengukuran kepuasan konsumen, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, dan strategi kepuasan konsumen.

BAB III Gambaran Umum Baitut Tamwil Muhammadiyah Cabang Ambarawa Kabupaten Pringsewu yang berisikan tentang letak geografis, sejarah berdiri, visi misi dan nilai, struktur organisasi, uraian fungsi dan tugas pengurus dan pengelola, produk-produk yang ditawarkan, manajemen pelayanan dari BTM Cabang Ambarawa, faktor pendukung dan penghambat, dan juga respon kepuasan para nasabah.

BAB IV Analisis Penelitian yang didalamnya terdapat uraian hasil analisis penulis dari data yang diperoleh pada BAB III dan kemudian akan menghasilkan temuan penelitian yang berisi tentang analisis strategi kepuasan nasabah.

BAB V Penutupan, pada bab ini terdapat kesimpulan penulis dari seluruh pembahasan dan arahan rekomendasi untuk memberikan kritik dan saran terhadap hasil penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diuraikan dalam bab-bab sebelumnya dan mengacu kepada rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam melaksanakan manajemen pelayanan BTM Cabang Ambarawa menerapkan fungsi manajemen pelayanan, yaitu:
 - a. *Research* Penemuan Fakta (*Fact Finding*)
 - b. Perencanaan dan Mengambil Keputusan
 - c. Komunikasi-Pelaksanaan
 - d. Evaluasi
2. Manajemen pelayanan yang diberikan oleh BTM Cabang Ambarawa kepada para nasabah dikatakan cukup baik dan kebijakannya sangat membantu masyarakat sekitar dalam membantu perekonomian di masa pandemi saat ini. Kebijakan pelayanan yang diberikan BTM Cabang Ambarawa, yaitu:
 - Pembayaran cicilan bagi para nasabah yang terkena dampak pandemi tidak ditarik.
 - Tidak melayani pembiayaan dikarenakan takut tidak mampu membayar dikarenakan sedang dimasa pandemi.
 - Pelayanan simpanan dan bagi yang mau membayar pembiayaan dilakukan pada hari senin saja.
 - Yang dahulunya pelayanannya dilakukan dengan cara dijemput atau diantar sekarang hanya melayani di kantor BTM Cabang Ambarawa saja.

3. Analisis penulis dengan kebijakan tersebut, yaitu dengan program pelayanan yang diterapkan tersebut tidak akan bisa membuat BTM Cabang Ambarawa bertahan lebih lama lagi, dikarenakan dapat menyebabkan kebangkrutan karena pinjaman yang tidak ditarik. Oleh karena itu diharapkan BTM Cabang Ambarawa memberikan laporan hasil evaluasi tersebut kepada BTM Lampung yang bertujuan untuk mencari alternatif yang lebih baik secara bersama-sama. Dan evaluasi tersebut harus dilaksanakan dan dilaporkan setiap akhir bulan sekaligus membahas sistem pelayanan yang akan datang, sehingga kelemahan dan kekurangan tidak akan terulang kembali.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Kepada peneliti lain untuk bisa meneliti ulang terkait masalah ini sebab hasil penelitian ini mungkin masih jauh dari kata sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis lakukan. Namun terlepas dari kekurangan yang ada, semoga hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.
2. Dan kepada pihak Lembaga BTM (*Baitut Tamwil Muhammadiyah*) Cabang Ambarawa Kabupaten Pringsewu agar selalu membantu masyarakat dan selalu *update* setiap informasi yang ada sehingga dapat memberikan solusi atas masalah yang akan terjadi.
3. Untuk pegawai dan pimpinan kepala cabang diharapkan tetap selalu istiqomah serta ikhlas dalam mengembangkan BTM Cabang Ambarawa dan membantu masyarakat sekitar.

4. Lalu untuk para nasabah hendaknya selalu sabar dan tetap mempercayai BTM Cabang Ambarawa sebagai lembaga simpanan pinjaman pilihannya.

DAFTAR RUJUKAN

Buku

- Abdurkadir, Muhammad. *Hukum Dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bkati, 2004.
- Ahamadi, Rumlan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2014.
- Akbar, Husaini Usmandan Purnomo Setiadi. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara. 2001.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. 1993.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2003.
- Basri Ms. *Metodologi Penelitian Sejarah Pendekatan, Teori Dan Praktik*. Jakarta: Restu Agung. 1997.
- Cholit Narbuko dan Abu Ahmad. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara. 1997.
- Gunawan. Imam. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara. 2013.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2005.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara. 2016.
- Hikmat, Mahi M. *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2011.
- Kartono, Kartini. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: CV. Mandar Maju. 1990.

Kartono, Kartini. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju. Cet. VIII. 1996.

Marzuki. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Ekonisia. 2005.

Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN. 2005.

Nurul Huda dan Mohamad Heykal. *Bank dan Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Jakarta : Kencana. 2010.

Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta. 2017.

Ruslan, Rosady. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsep, dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Grafindo Rosada. 1998.

Singadji, Etta Mamang, dan Sopiiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset. 2013.

Soeharto, Irawan. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2008.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA. 2017.

Wijayanto, Dian. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2012.

Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia. 2015.

Skripsi

Pratiwi, Anisa. “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan

Bandar Lampung.” *Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan Lampung, Bandar Lampung. 2018.*

Indayani, Rika. “Fungsi Baitut Tamwil Muhammadiyah dalam Pemberdayaan Ekonomi Pedagang Kecil di Pasar Sukarame Bandar Lampung.” *Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan Lampung, Bandar Lampung. 2017.*

Jurnal

Kusuma Wijayanto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank”, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 17, No. 1, Juni 2015.

Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”, *Jurnal Manajemen*, Vol. 11 No. 2, September 2016.

Artikel/Website

Anjar Way, “ Definisi Manajemen”, academia.edu, 2020, [https://www.academia.edu/6868361/A_DEFINISI MANAJEMEN Definition of Management](https://www.academia.edu/6868361/A_DEFINISI_MANAJEMEN_Definition_of_Management). diakses pada tanggal 30 November

[https://id.wikipedia.org/wiki/Ambarawa, Pringsewu](https://id.wikipedia.org/wiki/Ambarawa,Pringsewu). diakses pada tanggal 5 Februari 2021

<https://www.facebook.com/groups/1002610736513874/files>

diakses pada tanggal 11 Februari 2021

Enny Radjab dan Andi Jam’an, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Makassar: Lembaga dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 110M), h.110.

DAFTAR RUJUKAN

Buku

- Abdurkadir, Muhammad. *Hukum Dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bkati, 2004.
- Ahamadi, Rumlan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2014.
- Akbar, Husaini Usmandan Purnomo Setiadi. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara. 2001.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. 1993.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2003.
- Basri Ms. *Metodologi Penelitian Sejarah Pendekatan, Teori Dan Praktik*. Jakarta: Restu Agung. 1997.
- Cholit Narbuko dan Abu Ahmad. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara. 1997.
- Gunawan. Imam. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara. 2013.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2005.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara. 2016.
- Hikmat, Mahi M. *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2011.
- Kartono, Kartini. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: CV. Mandar Maju. 1990.

- Kartono, Kartini. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju. Cet. VIII. 1996.
- Marzuki. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Ekonisia. 2005.
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN. 2005.
- Nurul Huda dan Mohamad Heykal. *Bank dan Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Jakarta : Kencana. 2010.
- Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta. 2017.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsep, dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Grafindo Rosada. 1998.
- Singadji, Etta Mamang, dan Sopiiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset. 2013.
- Soeharto, Irawan. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2008.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA. 2017.
- Wijayanto, Dian. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2012.
- Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia. 2015.

Skripsi

- Pratiwi, Anisa. “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan

Bandar Lampung.” *Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan Lampung, Bandar Lampung. 2018.*

Indayani, Rika. “Fungsi Baitut Tamwil Muhammadiyah dalam Pemberdayaan Ekonomi Pedagang Kecil di Pasar Sukarame Bandar Lampung.” *Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan Lampung, Bandar Lampung. 2017.*

Jurnal

Kusuma Wijayanto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank”, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 17, No. 1, Juni 2015.

Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”, *Jurnal Manajemen*, Vol. 11 No. 2, September 2016.

Artikel/Website

Anjar Way, “ Definisi Manajemen”, academia.edu, 2020, https://www.academia.edu/6868361/A_DEFINISI_MANAJEMEN_Definition_of_Management. diakses pada tanggal 30 November

https://id.wikipedia.org/wiki/Ambarawa,_Pringsewu. diakses pada tanggal 5 Februari 2021

<https://www.facebook.com/groups/1002610736513874/files> diakses pada tanggal 11 Februari 2021

Enny Radjab dan Andi Jam’an, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Makassar: Lembaga dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 110M), h.110.