

**GAYA KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN KEPADA NASABAH BAITUL MAAL WATTAMWIL  
(BMT) AS-SYAFI'YAH GISTING KECAMATAN GISTING  
KABUPATEN TANGGAMUS**

**Skripsi**

**YUKI ROHAYATI  
NPM 1741030034**

**Program Studi Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1443 H/2021 M**

**GAYA KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN KEPADA NASABAH BAITUL MAL WATTAMWIL  
(BMT) AS-SYAFI'YAH KECAMATAN GISTING  
KABUPATEN TANGGAMUS**

**Skripsi**

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

**Oleh**

**YUKI ROHAYATI**

**1741030034**

**Manajemen Dakwah**

**Pembimbing I : Dr. Hasan Mukmin, MA**  
**Pembimbing II : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1443 H/2021 M**

## ABSTRAK

Gaya kepemimpinan di artikan sebagai cara atau tindakan yang diterapkan oleh pemimpin dalam mempengaruhi karyawannya untuk mencapai tujuan organisasi, sedangkan pelayanan berkenaan dengan kemampuan suatu lembaga keuangan dalam memberikan jasa yang telah dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Seperti halnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Asyafi'iyah Gisting untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah. Dengan semakin baiknya kualitas yang diberikan maka akan mempengaruhi tingkat kenyamanan nasabahnya. Pengertian pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab individu dan kelompok dalam menjalankan apa yang terjadi wewenang dan tanggung jawab dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang gaya kepemimpinan yang telah diterapkan oleh pimpinan BMT As-Syafi'iyah Gisting dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mencapai tujuan kualitas yang maksimal.. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menyimpulkan dan menggunakan metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode interview atau wawancara, dokumtasi, dan analisis data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang di pakai Kepala cabang yang di terapkan olehnya adalah gaya transformasional, pemimpin dengan kepemimpinannya yang mampu merangsang dan menginspirasi (mentransformasi) pengikutnya untuk hasil yang luar biasa. Dengan gaya kepemimpinan tersebut menjadikan para pengikutnya merasakan adanya kepercayaan, kekaguman, kesetian dan penghormatan terhadap pemimpinnya, serta mereka termotivasi untuk melakukan lebih dari pada yang diharapkan. Gaya demokratis kepemimpinan yaitu gaya kepemimpinan yang menempatkan manusia sebagai faktor utama dan terpenting dalam setia kelompok organisasi. dalam dua gaya kepemimpinan dapat mempengaruhi pelayanan karyawan. Dimana kedua gaya kepemimpinan yang dipakai oleh pak Rudi dapat mempengaruhi peningkatan pelayanan karyawan.

**Kata Kunci : Gaya Kepemimpinan, Kualitas, Pelayanan.**

## ABSTRACT

Leadership style is defined as a way or action applied by a leader in influencing his employees to achieve organizational goals, while service relates to the ability of a financial institution to provide services that have been promised reliably and accurately. As well as the quality of service provided by BMT Asyafi'iyah Gisting to improve the quality of service to customers. With the better quality provided, it will affect the comfort level of its customers. The definition of service is related to the responsibility of individuals and groups in carrying out what happens, the authority and responsibilities and responsibilities given to them.

This study aims to find out about the leadership style that has been applied by the leadership of BMT As-Syafi'iyah Gisting in improving service quality in order to achieve maximum quality goals. This study uses a qualitative approach to conclude and use the data collection method used is the interview method. or interviews, documentation, and data analysis.

The results of this study indicate that the leadership style used Branch Head which is applied by him is a transformational style, a leader with leadership who is able to stimulate and inspire (transform) his followers for extraordinary results. This leadership style makes followers feel trust, admiration, loyalty and respect for their leaders, and they are motivated to do more than expected. The democratic style of leadership is a leadership style that places humans as the main and most important factor in every organizational group. in two leadership styles can affect employee service. Where the two leadership styles used by Mr. Rudi can navigate the improvement of employee services.

**Keywords: Leadership Style, Quality, Servi**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuki Rohayati  
NPM : 1741030034  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Baitul Mal Wattamwil (BMT) As-Syafi’iyah Gisting Kecamatan Gisting Kabupaten Tanggamus”** 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, 1 Oktober 2021

Penulis



**YUKI ROHAYATI**

1741030034



KEMENTERIAN AGAMA  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Sarasmita Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎ (0721) 703260

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Sekripsi : **Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) As-Syafi'iyah Gisting Kabupaten Tanggamus**

Nama : Yuki Rohayati

Npm : 1741030034

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Telah di periksa dan dikoreksi oleh pembimbing I dan II, Maka dengan itu Pembimbing I dan II Menyetujui untuk di sidangkan dan di pertahankan dalam sidang Munaqosah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Dr. Hasan Mukmin, MM  
NIP.196104211994031002

Pembimbing II

Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag  
NIP. 1972061619970320

Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

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



KEMENTERIAN AGAMA  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Surabaini Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎(0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah di Baitul Mal wat Tamwil (BMT) As-Syafi'iyah Gisting Kabupaten Tanggamus** disusun oleh, **Yuki Rohayati NPM: 1741030034**, Program Studi : **Manajemen Dakwah**, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Pada Hari/Tanggal : Jum'at, 01 Oktober 2021.

TIM PENGUJI

Ketua	: M.Husaini, MT	(.....  )
Sekretaris	: Rouf Tamim, M.Pd.I	(.....  )
Penguji I	: Hj.Rodiyah,S.Ag,MM	(.....  )
Penguji II	: Dr. Hasan Mukmin, MM	(.....  )
Penguji Pendamping	: Dr. Hj. Suslina ,M.Ag	(.....  )

Mengetahui

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



  
H. Khomsahrial Romli, M.Si.

NIP. 196104091990031002

## MOTTO

يَا دَاوُدُ إِنَّا جَعَلْنَاكَ خَلِيفَةً فِي الْأَرْضِ فَاحْكُم بَيْنَ النَّاسِ بِالْحَقِّ وَلَا تَتَّبِعِ الْهَوَى فَيُضِلَّكَ عَنْ سَبِيلِ اللَّهِ إِنَّ الَّذِينَ يَضِلُّونَ عَنْ سَبِيلِ اللَّهِ لَهُمْ عَذَابٌ شَدِيدٌ لِّمَا نَسُوا يَوْمَ الْحِسَابِ

“ (Allah berfirman), “Wahai Dawud! Sesungguhnya engkau Kami jadikan khalifah (penguasa) di bumi, maka berilah keputusan (perkara) di antara manusia dengan adil dan janganlah engkau mengikuti hawa nafsu, karena akan menyesatkan engkau dari jalan Allah. Sungguh, orang-orang yang sesat dari jalan Allah akan mendapat azab yang berat, karena mereka melupakan hari perhitungan.”

(Q.S Sad [38]:26)



## PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, tak henti-hentinya saya ucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Sebagai tanda bukti cinta dan ketulusan saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta Bapak Mugiono, Alm (Ayah Kandungku) Ayah Husfani (Ayah sambungku) dan Ibu Seminawati yang dengan ketulusan hati tak henti-hentinya mendoakan penulis, memberikan kasih-sayang, medidik, menasehati serta mendukung setiap langkah penulis dalam menggapai cita-cita.
2. Kakakku Hutrizza Asela, Ahmad Gamal, Khoirunnisa, Habibi Ridho, Nurul Fuadi dan Adikku tersayang Muhammad Tajudin Kirom yang selalu menjadi penghibur dalam suka dan duka, kakak dan adik sekaligus sahabat yang terbaik bagiku, pemberi semangat dalam setiap perjalananku.
3. Nenek dan Kakek tercinta Kakek Hadi Sukiman, Nenek Jami, Kakek Paijo dan Nenek Wijiati yang telah mendoakan saya.
4. Almamater kebanggaanku, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tempat dimana penulis menimba ilmu pengetahuan.

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama lengkap penulis adalah Yuki Rohayati, lahir di Gisting pada tanggal 30 April 2000, anak pertama dari 2 bersaudara, putri dari pasangan Bapak Mugiono (ALM) dan Ibu Seminawati.

Jenjang pendidikan yang ditempuh oleh penulis dimulai dari Sekolah Dasar di SD Negeri 05 Gisting Atas tahun 2005 s/d 2011. Melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di Mts Miftahul Ulum Tiga tahun 2011 s/d 2014. dilanjutkan dengan pendidikan Sekolah Menengah Atas di MA Wali Songo Sukajadi Lampung Tengah tahun 2014 s/d 2017, Serta menempuh pendidikan di Pondok Pesantren Wali Songo dari tahun 20014 s/d 2017. Lalu melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi yakni ke perguruan tinggi UIN Raden Intan Lampung pada tahun 2017 Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Selama menjaadi Mahasiswa di UIN Raden Intan Lampung penulis aktif di Unit Kegiatan Resimen Mahasiswa (MENWA).

Bandar Lampung, 2021  
Yang Membuat,

Yuki Rohayati

## KATA PENGANTAR

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: “Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Baitul Maal Wattamwil (BMT) As-Syafi’iyah Gisting Kecamatan Gisting Kabupaten Tanggamus”. 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. Bapak Dr. Hasan Mukmin MA selaku pembimbing I dan Bunda Dr. Hj. Suslina, M.Ag 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, M.Ag selaku ketua jurusan Manajemen Dawah dan Bapak M. Husaini, 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. Lembaga BMT As-Syafi'iyah Gisting yang sangat terbuka dan dengan senang hati mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian.
  5. Seluruh petugas staf perpustakaan Universitas dan staf perpustakaan Fakultas, 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.

Bandar Lampung, 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	3
C. Fokus dan Subfokus Penelitian.....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	7
H. Metode Penelitian.....	9
I. Sistematika Penulisan .....	14

### **BAB II GAYA KEPEMIMPINAN DAN KUALITAS PELAYANAN**

A. Gaya Kepemimpinan .....	16
1. Pengertian Gaya Kepemimpinan .....	16
2. Fungsi dan Peran Pemimpin .....	17
3. Macam-macam Gaya Kepemimpinan .....	22
B. Kualitas Pelayanan.....	32
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	32
2. Prinsip-prinsip Pelayanan .....	36
3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	37
4. Indikator Pelayanan .....	39
5. Standar Oprasional Prosedur .....	41

### **BAB III GAMBARAN UMUM GAMBARAN UMUM BAITUL MAAL WAT TAMWIL AS-SYAFI'iyah GISTING KABUPATEN TANGGAMUS**

A. Profil BMT As-Syafi'iyah Gisting .....	45
1. Sejarah berdirinya BMT As-Syafi'iyah Gisting ....	45
2. Visi Dan Misi BMT As-Syafi'iyah Gisting .....	46
3. Struktur Organisasi BMT As-Syafi'iyah Gisting...	47
4. Pemberdayaan pada BMT As-Syafi'iyah Gisting	51
5. Produk BMT As-Syafi'iyah Gisting .....	51
6. Sasaran (target) BMT As-Syafi'iyah Gisting .....	55
7. Nasabah BMT As-Syafi'iyah Gisting .....	56
B. Kepemimpinan BMT As-Syafi'iyah Kecamatan Gisting .....	57
1. Kepemimpinan BMT As-Syafi'iyah Gisting .....	57
2. Pelayanan Karyawan BMT As-Syafi'iyah Gisting	61
C. Prosedur Pelayanan pada BMT As-Syafi'iyah Gisting .....	63
D. Keterangan Anggota BMT As-Syafi'iyah Gisting ....	67

### **BAB IV GAYA KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH BMT AS-SYAFI'iyah GISTING KABUPATEN TANGGAMUS**

A. Gaya Kepemimpinan BMT As-Syafi'iyah Gisting ....	70
B. Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap Nasabah BMT As-Syafi'iyah Gisting .....	74
C. Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Nasabah BMT As-Syafi'iyah Gisting .....	76

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	82
B. Rekomendasi .....	83

<b>DAFTAR RUJUKAN</b> .....	84
-----------------------------	----

### **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

1. Struktur Organisasi BMT As-Syafi'iyah Gisting ..... 48

## 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 BMT As-Syafi'iyah Gisting
- Lampiran 6 : Surat Telah Melakukan Penelitian dari BMT As-Syafi'iyah Kecamatan Gisting Kabupaten Tanggamus.
- Lampiran 7 : Daftar Foto.



# BAB I PENDAHULUAN

## A. Penegasan Judul

Agar tidak terjadi kerancuan dalam memahami isi skripsi, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan judul skripsi ini berjudul : **GAYA KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH DI BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) AS-SYAFTIYAH KECAMATAN GISTING KABUPATEN TANGGAMUS.**

Menurut Mifta toha dalam bukunya Setiap pemimpin pada umumnya memiliki perilaku yang berbeda dalam memimpin para pengikutnya, perilaku para pemimpin itu disebut dengan gaya kepemimpinan. Istilah gaya secara kasar adalah sama dengan cara yang digunakan pemimpin di dalam memengaruhi pengikutnya.<sup>1</sup>

Menurut Kartini Kartono, Gaya juga memiliki arti sifat, kebiasaan, temperamen, watak dan keperibadian sendiri yang unik khas sehingga tingkah laku dan gayanya yang membedakan dirinya dengan orang lain. Gaya atau *style* hidupnya ini pasti akan mewarnai perilaku dan tipe kepemimpinannya.<sup>2</sup>

Dalam penelitian ini gaya kepemimpinan diartikan sebagai sifat, kebiasaan, temperamen, watak dan keperibadian sendiri merupakan cara yang dilakukan seseorang sebagai pemimpin dalam mengarahkan dan memberikan dorongan atau dukungan untuk kegiatan-kegiatan bersama atau organisasi guna mencapai tujuan yang diinginkan.

---

<sup>1</sup> Miftah Thoha, *Kepemimpinan dalam Manajemen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 49

<sup>2</sup> Kartini Kartono, *pemimpin dan kepemimpinan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 1983) h. 34

kualitas pelayanan adalah berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah.<sup>3</sup>

Kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa sebagai keyakinan nasabah sebelum menggunakan suatu produk sebagai acuan dalam menilai produk atau suatu lembaga keuangan.

Pentingnya peranan nasabah bagi kelangsungan hidup lembaga seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis dengan cara mengungkapkannya dalam bentuk pujian dan kebanggaan kepada nasabah. Kata nasabah adalah istilah sangat akrab dengan dunia bisnis di Indonesia dimulai dari pedagang kecil hingga pedagang besar, dari industri rumah tangga hingga industri berskala internasional, dari lembaga yang bergerak di bidang produksi barang hingga lembaga yang bergerak di bidang jasa sangat mengerti apa arti kata nasabah itu. Dimana nasabah adalah "pihak yang memakai nilai, mereka membentuk harapan nilai".<sup>4</sup>

Berdasarkan penjelasan dari istilah-istilah diatas, maka dapat di tegaskan bahwa yang dimaksud dengan judul penelitian ini adalah untuk mengetahui gaya kepemimpinan dalam meningkatkan kulaitas pelayanan kepada nasabah Baitul Maal wat Tamwil As-Syafi'iyah Gisting kabupaten Tanggamus yaitu Gaya Kepemimpinan yang dilakukan oleh kepala cabang Baitul Maal wat Tamwil As-Syafi'iyah agar tujuan dan program selesai secara optimal menggunakan macam-macam gaya kepemimpinan yaitu Otoriter, Otokratis, Kharismatik, Transformasional, Laissez Faire, demokratis dan situasional. Kualitas pelayanan yang di

---

<sup>3</sup>Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004) h. 118

<sup>4</sup> Hurriyati, Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Nasabah*, (Bandung,: Alfabeta, 2005), h. 206

berikan karyawan kepada nasabah untuk memberikan layanan terutama nasabah yang datang ke kantor. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan terdapat beberapa indikator pelayanan yaitu Profesionalisme dan ketrampilan, sikap dan perilaku, fleksibel, keandalan dan kepercayaan. Indikator tersebut untuk mencapai keberhasilan pelayanan terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

## **B. Latar Belakang Masalah**

Kepemimpinan sebagai upaya mempengaruhi pengikut melalui proses komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu. Definisi di atas menunjukkan bahwa kepemimpinan melibatkan penggunaan pengaruh, oleh karena itu semua hubungan personal dapat merupakan upaya kepemimpinan. Unsur kedua dari definisi itu menyangkut pentingnya proses komunikasi, kejelasan dan ketetapan komunikasi mempengaruhi perilaku dan prestasi bawahan. Unsur terakhir yaitu pencapaian tujuan. Pemimpin yang efektif mungkin harus berurusan dengan tujuan individu, kelompok dan organisasi. Keefektifan pemimpin khususnya dipandang dengan ukuran tingkat pencapaian satu atau kombinasi tujuan.

Gaya atau *style* kepemimpinan yang banyak memengaruhi keberhasilan seorang pemimpin dalam memengaruhi perilaku pengikut-pengikutnya. Gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba memengaruhi perilaku orang lain seperti yang ia lihat. Dalam hal ini usaha menyelaraskan persepsi di antara orang yang akan memengaruhi perilaku dengan orang yang perilakunya akan dipengaruhi menjadi amat penting kedudukannya.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>Miftah Thoha, *Kepemimpinan dalam Manajemen* (Jakarta: Raja Wali Pers, 2013) h. 49

Kekuasaan seringkali dijadikan dasar oleh seorang pemimpin untuk mempengaruhi seseorang atau kelompok. Namun demikian, pengaruh pada hakikatnya merupakan suatu transaksi sosial dimana seseorang melakukan kegiatan sesuai dengan harapan orang yang mempengaruhi, sehingga proses mempengaruhi tidak selalu didasarkan pada kekuasaan. Bahkan kepemimpinan dianggap sebagai suatu seni bagaimana mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan atau sasaran lembaga.

Dalam suatu lembaga pasti membutuhkan seorang pemimpin guna menjadi penentu arah dalam mengambil kebijakan ataupun keputusan demi mencapai tujuan. Tidak terlepas pada lembaga swasta yaitu BMT As-syafi'iyah. Di era persaingan yang semakin kompetitif ini, setiap lembaga semakin menyadari pentingnya aspek kepuasan nasabah untuk menjamin kelangsungan mereka. Seorang nasabah yang loyal menjadi aset yang sangat bernilai bagi lembaga. Dipertahankannya nasabah yang loyal dapat mengurangi usaha mencari nasabah baru yang berarti memberikan umpan balik positif kepada lembaga. lembaga dapat lebih melakukan penghematan biaya dalam mempertahankan nasabah yang lama daripada mencari nasabah baru.

Fenomena perkembangan bisnis yang ada di Indonesia akhir-akhir ini terus mengalami persaingan, banyaknya para pelaku bisnis yang saling berebut nasabah menjadi tujuan utama. Dunia lembaga sekarang dituntut menciptakan pelayanan karyawan yang tinggi untuk pengembangan lembaga. lembaga harus mampu membangun dan meningkatkan pelayanan di dalam lingkungannya. Barthos menjelaskan bahwa "keberhasilan lembaga tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor penting adalah sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan pelaku dari keseluruhan tingkat perencanaan

sampai dengan evaluasi yang mampu memanfaatkan sumber daya-sumber daya lainnya yang dimiliki oleh lembaga”.<sup>6</sup>

Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu lembaga memegang peranan sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas lembaga. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam lembaga harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan keluaran yang optimal bagi tujuan lembaga serta dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

Pada dasarnya nasabah mengharapkan segala apa yang diinginkan terhadap pemberi layanan, maka dari itu bagi lembaga maupun badan usaha hendaknya memiliki kualitas pelayanan yang berbeda sehingga membedakan usahanya dengan usaha orang lain. Kualitas pelayanan sangat penting, tidak hanya sekedar pelayanan saja, tapi harus ada karakteristik yang membedakan.

Tujuan yang jelas sangat diperlukan bagi lembaga hingga setiap usaha yang dilakukan oleh lembaga tersebut dapat dilaksanakan dengan teratur. Bahwa tujuan suatu lembaga dipengaruhi oleh suatu motivasi dasar pembentukan, status dan fungsinya dalam totalitas di mana ia berada. Dalam totalitas kehidupan bangsa Indonesia, maka BMT adalah lembaga yang menjadikan Islam sebagai sumber nilai. Motivasi dan inspirasi bahwa lembaga berstatus sebagai lembaga Swasta, berfungsi sebagai lembaga nasabah dan berperan sebagai lembaga perjuangan serta bersifat independen.

Inilah yang menjadi landasan penulis untuk mengangkat judul tersebut dalam penulisan skripsi dengan judul: **GAYA KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH DI**

---

<sup>6</sup>Barthos. Basir, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h. 3

## **BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) AS-SYAFI'YAH KECAMATAN GISTING KABUPATEN TANGGAMUS.**

### **C. Fokus dan Subfokus Penelitian**

Pemfokusan dalam penelitian ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan dan feasibility masalah yang akan dipecahkan, selain juga faktor keterbatasan tenaga, dana, waktu, dan protokol kesehatan. Berdasarkan pemaparan di atas dan agar pembahasan ini lebih terarah dan tidak melenceng dan juga memudahkan penulis, maka penulis memfokuskan penelitian ini dilakukan pada BMT As-Syafi'iyah Gisting.

Subfokus yang akan dibahas yaitu Gaya Kepemimpinan yang diterapkan di BMT As-Syafi'iyah Gisting dan menganalisa tentang teori-teori Gaya Kepemimpinan yang baik guna memberikan Kualitas Pelayanan terhadap nasabah BMT As-Syafi'iyah Gisting.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang penulis paparkan di atas, maka permasalahan yang diteliti adalah Bagaimana manakah Gaya Kepemimpinan **Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Di Bmt As-Syafi'iyah Kecamatan Gisting Kabupaten Tanggamus?**

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah di Bmt Asyafi'iyah Kecamatan Gisting Kabupaten Tanggamus

## F. Manfaat Penelitian

Sebagai tambahan pengetahuan dan pemecahan masalah bagaimana Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah di Bmt Asyafi'iyah Kecamatan Gisting Kabupaten Tanggamus.

## G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dalam penulisan karya ilmiah ini penulis banyak membaca skripsi yang telah dibuat sebelumnya, hal ini penulis lakukan agar penulis mendapatkan tambahan pengetahuan serta dapat dijadikan sebagai perbandingan. Didalam penulisan karya ilmiah ini penulis menemukan skripsi yang memiliki objek penelitian yang sama skripsi tersebut di buat oleh:

1. Skripsi yang berjudul, "Gaya Kepemimpinan Pada Rumah Makan PutiMinang Cabang Haji Mena Natar Lampung Selatan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai" oleh Indra Anglalami, NPM:1141030038, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung than 2016 penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gaya kepemimpinan rumah makan puti minang dalam meningkatkan kinerja karyawan yang berfokus pada gaya atau sikap tingkahlaku seorang pemimpin dalam menggerakkan karyawannya dan dalam meningkatkan kinerja karyawannya secara efektif dan efisien. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan Rumah Makan Puti Minang Haji Mena jika dilihat dari gaya kepemimpinan *behavior* menerapkan gaya kepemimpinan otoratis , tapi jika dilihat dari ranah bisnis maka pimpinan menerapkan gaya kepemimpinan transaksional.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Indra Anglalami, *Gaya Kepemimpinan Pada Rumah Makan PutiMinang Cabang Haji Mena Natar Lampung Selatan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai* ( Lampung: Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2016).

2. Skripsi yang berjudul, “Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Pt Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung” oleh Rini Hapsah Sari, NPM: 1441030146, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Tahun 2018 Hasil penelitian adalah Gaya kepemimpinan di Pt Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin menggunakan tehnik-tehnik yang dipakai para pemimpin yaitu: 1) Gaya Kepemimpinan Otoriter, 2) Gaya Kepemimpinan Otokratis, 3) Gaya Kepemimpinan Kharismatik, 4) Gaya Kepemimpinan Transformasional, 5) Gaya Kepemimpinan bebas.<sup>8</sup>
3. Skripsi yang berjudul “ Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan BMT Nu Cabang Tanah Merah Bangkalan Melalui Prespektif Hifdzul Mal” oleh Mu’tadi, NIM: G74215161, Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Tahun 2019 hasil penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kadangkala nasabah mengalami pelayanan buruk, jika nasabah mendapatkan perlakuan pelayanan dibawah standar yang diharapkan, maka nasabah akan marah, frustasi dan kecewa, sehingga pengalaman nasabah yang negatif tersebut menimbulkan rasa ketidakpuasan.<sup>9</sup>

Perbedaan yang terkait dengan skripsi-skripsi yang pernah dan karya ilmiah penulis adalah tempat-tempat yang terkait dalam judul, objek yang akan di amati, dan waktu yang di gunakan dalam membuat karya ilmiah.

---

<sup>8</sup> Rini Hapsah Sari, *Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di PtAsuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung*, (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018).

<sup>3</sup> Mu’tadi, *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan BMT Nu Cabang Tanah Merah Bangkalan Melalui Prespektif Hifdzul Mal*, (Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019).



## H. Metode Penelitian

Untuk mencapai hasil yang optimal serta penelitian yang memenuhi standar, sistem dan metode, juga secara moral dapat dipertanggung jawabkan. Sebuah karya ilmiah haruslah mempunyai metode tertentu, sebagai sebuah siste aturan yang menentukan jalan untuk mencapai pengertian baru pada bidang tertentu.<sup>10</sup> Dengan demikian metodologi penelitian adalah suatu pengkajian dalam mempelajari aturan-aturan yang terdapat dalam penelitian.<sup>11</sup>

### 1. Jenis dan Sifat Penelitian

#### a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, dimana penelitian ini dilakukan dalam lokasi baitul mal wat tamwil (BMT) As-Syafi'iyah Gisting Tanggamus. Penelitian ini dilakukan dengan mengangkat data-data yang ada dilapangan mengenai hal-hal yang diteliti, yaitu dengan menganalisa Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah di Bmt Asyafi'iyah Kecamatan Gisting Kabupaten Tanggamus.

#### b. Sifat Penelitian

Dilihat dari sifatnya, penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari lapangan yang dikumpulkan menggunakan naskah wawancara dan catatan hasil penelitian dilapangan, sehingga tujuan dari penelitian

---

<sup>10</sup>Anton Baker, *Metode-metode filsafat*, ( jakarta: Ghalia Indonesia, 1984), h.10

<sup>11</sup>Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi penelitian sosial*, (jakarta: PT. Bumi Aksara), h. 42

kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.<sup>12</sup> Penelitian deskriptif yang peneliti maksudkan adalah penelitian yang menggambarkan mekanisme dalam membahas dan meneliti bagaimanakah Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah di Bmt Asyafi'iyah Kecamatan Gisting Kabupaten Tanggamus.

## 2. Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data skunder:

### a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh langsung dari responden atau obyek yang diteliti atau ada hubungannya dengan obyek yang diteliti. Data primer dapat diperoleh melalui wawancara.<sup>13</sup> Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari lapangan atau lokasi penelitian yaitu baitul maal wat tamwil (BMT) As-Syafi'iyah Gisting melalui interview meliputi 6 orang, dengan 1 Kepala Cabang, 1 teller, 1 Marketing (karyawan) dan 3 nasabah pembiayaan mikro di BMT As-Syafi'iyah. Dilakukan untuk mempermudah dalam mendefinisikan suatu data yang kemudian di olah dalam melakukan analisis data. Data primer dalam penelitian ini adalah data tentang Gaya Kepemimpinan Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) As-

---

<sup>12</sup>Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2003), h. 54

<sup>13</sup>Danang Sunyoto, *Metode dan Instrumen Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: CAPS, 2013), h. 27

Syafi'iyah dalam peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah di Kecamatan Gisting Tanggamus.

b. Data Sekunder

Merupakan data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar dari peneliti sendiri.<sup>14</sup> Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui berbagai data dari catatan-catatan, dokumen, laporan, artikel-artikel dari internet serta berbagai referensi mengenai Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di BMT As-Syafi'iyah. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data tentang Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di BMT As-Syafi'iyah kecamatan Gisting Kabupaten Tanggamus dari Buku, artikel dan skripsi terdahulu.

### 3. Tehnik 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 diterapkan.<sup>15</sup> Mengumpulkan data merupakan pekerjaan yang penting dalam meneliti, maka penulis mengumpulkan data menggunakan metode sebagai berikut:

---

<sup>14</sup> Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 57

<sup>15</sup> Enni Radjab dan Andi Jam'an, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Makassar: Lembaga dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 110 M). h. 110.

### a. Metode Interview

Metode Interview yaitu teknik pengumpulan data melalui wawancara atau percakapan, tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang duduk berhadapan secara fisik dan diarahkan pada masalah tertentu.<sup>16</sup> Teknik interview dengan bebas terpimpin baik terstruktur maupun tidak terstruktur. Interview tidak terstruktur yaitu susunan pertanyaan dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan bisa diubah ketika interview atau wawancara dan disesuaikan dengan kebutuhan.<sup>17</sup>

wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan langsung berhadapan dengan narasumber maupun tidak atau memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab.<sup>18</sup> Berdasarkan pernyataan diatas bisa penulis simpulkan yang dimaksud interview adalah cara mengumpulkan data penelitian dengan cara percakapan lisan ataupun tulisan baik langsung ataupun tidak langsung antara penulis dengan narasumber tentang suatu masalah yang hendak diteliti.

### b. Metode Observasi

Observasi yaitu pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti.<sup>19</sup> Berdasarkan pernyataan diatas bisa penulis simpulkan yang dimaksud observasi adalah cara penulis mengumpulkan data dengan mengamati langsung pelayanan karyawan kepada nasabah

---

<sup>16</sup> Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Mandar Maju, 1996), h.187

<sup>17</sup> Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif; Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), h. 181

<sup>18</sup> Asep Saeful Muhtadi dan Agus Ahmad Safei, *Metodologi Penelitian Dakwah*. (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2003), h. 167.

<sup>19</sup> Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 1991), h. 44

BMT Asyafi`iyah Kecamatan Gisting Kabupaten Tanggamus.

Kata Observasi merupakan pengamatan yang disengaja dan dilakukan secara sistematis, didukung dengan pencatatan terhadap gejala-gejala yang berhasil diamati.<sup>20</sup>

Observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan dan pencatatan tentang fenomena sosial dan gejala-gejala alam. Observasi yang dilakukan penulsi diantaranya: melihat perkembangan karyawan dalam kepemimpinan manajer periode 2020-2021 dan apa saja yang dilakukan manajer untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas karyawan BMT Asyafi`iyah Kecamatan Gisting Kabupaten Tanggamus.

#### c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung di tunjukan pada subyek penelitian, namun melalui dokumen.<sup>21</sup> Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi digunakan untuk mencari data sekunder.

Peneliti menggunakan metode ini untuk mencari catatan atau dokumen sebagai sumber data guna mendapatkan data tentang visi misi, struktur organisasi, sejarah, jumlah karyawan dan nasabah.

---

<sup>20</sup> Dudung Abdurahman, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta. 2003) , h. 11

<sup>21</sup> M. Iqbal Hasan, *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002),h. 87

#### 4. Tehnik Analisis Data

Analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil kuesioner, wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam katagori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>22</sup>

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atauu menjadi hipotesis.<sup>23</sup>

Dalam menganalisis data yang penulis kumpulkan maka digunakan metode analisis data yang bertitik tolak dari hal-hal yang khusus kemudian ditarik kesimpulan secara umum. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisa data yang bersifat deskriptif-kualitatif, yaitu mendeskripsikan data yang diperoleh melalui instrumen penelitian.

#### 5. Sistematika Pembahasan

Sistematika penelitian ada lima pembahasan, masing-masing bab di jelaskan sebagai berikut:

BAB I pendahuluan yang membahas tentang penegasan judul, latar belakang masalah, focus dan sub-fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian

---

<sup>22</sup> Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002), h. 87

<sup>23</sup> Kaelan ,M.s, *Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner*, (Yogyakarta: Paradigma, 2012), h. 335

penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian, dan yang terakhir sistematika pembahasan

BAB II Landasan Teori yang berisikan tentang uraian dari definisi Gaya Kepemimpinan, fungsi dan peran pemimpin, macam-macam gaya kepemimpinan, faktor yang mempengaruhi gaya kepemimpinan, Definisi kualitas pelayanan prinsip-prinsip pelayanan, cirri-ciri pelayanan.

BAB III Gambaran Umum Baitul Mal Wattamwil Cabang Gisting Kabupaten Tanggamus yang berisikan tentang sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, Fungsi, Tanggung Jawab, Tugas Pokok dan Wewenang Karyawan, Pemberdayaan pada lembaga, Produk BMT Asyafi'iyah Gisting, sasaran pelayanan, nasabah yang dilayani, kepemimpinan pada BMT, Tanggapan Nasabah Mengenai Penerapan Kualitas Pelayanan dari Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari'ah BMT As-Syafi'iyah Gisting.

BAB 1V Analisis penelitian didalamnya terdapat isi hasil analisis penulis dari data yang diperoleh pada bab III dan kemudian menghasilkan penelitian yang berisi tentang analisis gaya kepemimpinan dan kualitas pelayanan nasabah

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

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

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

Dalam gaya kepemimpinan, kepala cabang menggunakan penerapan gaya kepemimpinan transformasional itu terlihat bagaimana cara pimpinan memiliki rencana perubahan besar yang terarah kepada visi, misi, dan strategi prganisasi, saat pemimpin member perintah terhadap para bawahan tanpa ada tekanan. Akan tetapi kepala cabang juga menggunakan gaya kepemimpinan demokratis. Terlihat dari pimpinan mengutamakan musyawarah dan mengambil keputusan sesuai dengan tujuan organisasi.

Pengaruhnya jeas terlihat dari gaya dan metode yang dilaksanakan pimpinan terhadap bawahannya. Dapat peneliti lihat setelah pimpinan melakukan langkah-langkah yang telah saya bahas di bab IV ternyata banyak perubahan yang dilakukan para karyawannya. Mulai dari tingkat kedisiplinan, berusaha menyelesaikan pekerjaannya pada tepat waktu, sampai tingkat kehadiran yang semakin membaik. Hal ini membuktikan secara tidak langsung bahwa kinerja yang dicapai oleh para bawahan BMT As-Syafi'iyah Gisting terpengaruhi oleh Gaya Kepemimpinan yang di pakai BMT As-Syafi'iyah Gisting.

Kualitas pelayanan di BMT As-Syafi'iyah Gisting di dasari pada prinsip 6S, yaitu: *Salaam, Simple, Soon, Solution, See, dan Smile*. Sedangkan dimensi yang diterapkan untuk



meningkatkan kualitas pelayanan BMT As-Syafi'iyah Gisting diantaranya: *Tangibles* Bukti Langsung yang diberikan pihak BMT As-Syafi'iyah Gisting meliputi fasilitas fisik seperti gedung, kursi tempat nasabah menunggu pelayanan, AC, kartu anggota, buku simpanan wajib dan penampilan karyawan, *Reliability* Keandalan Pelayanan yang diberikan oleh BMT As-Syafi'iyah Gisting sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan, *Responsiveness* Daya Tangkap yang dilakukan karyawan BMT As-Syafi'iyah Gisting dalam melayani nasabah sigap dalam membantu para nasabahnya dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap, *Assurance* Jaminan yang diberikan oleh karyawan BMT As-Syafi'iyah Gisting dengan melakukan pelayanan yang sigap dan tanggap serta pengetahuan dan sikap karyawan yang ramah, *Empathy* Karyawan BMT As-Syafi'iyah Gisting memberikan perhatian kepada para nasabahnya dengan tidak membeda bedakan diantara satu dengan yang lainya dengan sikap keramah tamahan.

## **B. Rekomendasi**

- a. Kualitas pelayanan yang di berikan BMT As-Syafiiyah sudah cukup baik, akan tetapi meihat jasa persaingan saatini yang masihkekurangan sumberdaya harus cepat dan tanggap dalam merekrut karyawan baru yang kompeten dalam bidangnya dan melakukan pelatihan agar kedepanya dapat terus bersaing dalam menyediakan kualitas pelayanan yang baik dan dapat terus bersaing. Serta adanya penambahan beberapa fasilitas fisik yang belum terpenuhi.
- b. Kepada peneliti lain untuk bias mengulang penelitian mengenai masalah ini, sebab hasil penelitian ini mungkin masih jauh dari kata sempurna, akan tetapi terlepas dari kekurangan yang ada, semoga hasil penelitian ini dapan menjadi acuan peneliti selanjutnya.

## DAFTAR RUJUKAN

### Buku:

- Anton Baker. 1984. *Metode-metode filsafat*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Asep Saeful Muhtadi dan Agus Ahmad Safei. 2003. *Metodologi Penelitian Dakwah*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Barthos. Basir. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Danang Sunyoto. 2002. *Metodelogi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Danang Sunyoto. 2013. *Metode dan Instrumen Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: CAPS.
- Deddy Mulyana. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Dudung Abdurahman. 2003. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta.
- Edy Sutrisno. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Emron Edison, Yohny Anwar dan Imas Komariyah. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Enni Radjab dan Andi Jam'an. 110 M. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Makassar: Lembaga dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Freddy Rangkuti. 2006. *Measuring Customer Satisfaction, Gaining Relationship Strategy*. Jakarta: gramedia.
- Hani Handoko. 2003. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Hurriyati dan Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Nasabah*. Bandung: Alfabeta.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar. *Metodologi penelitian sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Iqbal Hasan. 2002. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Kaelan. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner*. Yogyakarta: Paradigma.
- Kartini Kartono. 1996. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Koentjaraningrat. 1991. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia
- Miftah Thoha. 2013. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Raja Wali Pers
- Moeherriono. 2012. *pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moh Nazir. 2003. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasution, M,N. 2004. *Total Service Management Manajemen Jasa Terpadu Edisi Pertama*. Bogor Selatan: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nur Rianto. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Pabundu Tika. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Philip Kolter. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Selemba Empat.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono dan Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wirawan. 2013. *Kepemimpinan Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

### **Sumber (On-Line)**

<http://elida84.blogspot.co.id/>,

<http://organisasi.org/jenis-dan-macam-gaya-kepemimpinan-pemimpin-klasik-otoriter-demokratis-dan-bebas-manajemensumber-daya-manusia>

<http://quickstart-indonesia.Com/gaya-Kepemimpinan-Situasional/>.

## **Wawancara**

- Ari Kusnandari, “*Nasabah BMT As-Syafi’iyah Gisting*, Wawancara. Mei 27, 2021.
- Jami, “*Nasabah BMT As-Syafi’iyah Gisting*”, Wawancara, Mei 27, 2021.
- Nanik, “*Nasabah BMT As-Syafi’iyah Gisting*”, Wawancara, Mei 23, 2021.
- Rudi Ariyanto, “ *sejarah berdirinya BMT As-Syafi’iyah Gisting*, Wawancara, Mei 02, 2021.
- Sukiman, “*Nasabah BMT As-Syafi’iyah Gisting*” Wawancara, Mei 30, 2021.

## **Skripsi atau Journal**

- Anglalami, Indra. *Gaya Kepemimpinan Pada Rumah Makan PutiMinang Cabang Haji Mena Natar Lampung Selatan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Lampung*. Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2016.
- Mu’tadi. *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan BMT Nu Cabang Tanah Merah Bangkalan Melalui Prespektif Hifdzul Mal*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019.
- Sari, Rini Hapsah. *Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di PtAsuransi Jiwa Syariah Al-Amin Cabang Lampung*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018.