

SKRIPSI
KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH
KOTA METRO

Oleh :

PANDU MUKTI SETIAWAN

NPM. 1903020040



Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1444 H/2023 M

**KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH KOTA
METRO**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**PANDU MUKTI SETIAWAN
NPM.1903020040**

Dosen Pembimbing: LIBERTY, SE.MA

**Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1444H/2023M**

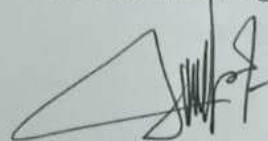
HALAMAN PERSETUJUAN

Judul :KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH BMT ADZKIYA
KHIDMATUL UMMAH KOTA METRO
Nama : PANDU MUKTI SETIAWAN
NPM : 190302040
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

DISETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam siding munaqosyah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, 1 Juni 2023
Dosen Pembimbing



LIBERTY, SE.MA
NIP. 197408242000032002

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : **Permohonan Sidang Munaqosyah**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Metro
di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah saya mengadakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya, maka skripsi yang telah disusun oleh :

Nama : PANDU MUKTI SETIAWAN
NPM : 190302040
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : **KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH KOTA METRO**

Sudah saya setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro untuk dimunaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Metro, 1 Juni 2023
Dosen Pembimbing



LIBERTY, SE.MA
NIP. 197408242000032002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507, Faksimili (0725) 47298; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. : 4-2450/11-28.3/D/PP.00.9/07/2023

Skripsi dengan Judul: KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH KOTA METRO, disusun Oleh: PANDU MUKTI SETIAWAN, NPM: 1903020040, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah dimunaqosyahkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Senin/26 Juni 2023.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Liberty, S.E., M.A (.....)

Penguji I : Rina El Maza, S.H.I., M.S.I (.....)

Penguji II : Esty Apridasari, M.Si (.....)

Sekretaris : Alfiansyah Imanda Putra, S.kom., M.kom (.....)



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Siti Zulaikha, S.Ag, MH
NIP. 19720611 199803 2 001

ABSTRAK

KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH KOTA METRO

Oleh:

**PANDU MUKTI SETIAWAN
NPM. 1903020040**

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu bentuk dari pelayanann yang nantinya akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Kepuasan anggota merupakan faktor penting karena tanpa adanya kepuasan dan kepercayaan maka anggota tidak akan menyimpan pembiayaan dan simpan pinjam di BMT, karena BMT harus memberikan pelayanan yang baik terhadap anggota karena kepuasan anggota adalah kesan dalam kepuasan kinerja untuk itu BMT harus mengutamakan layanan yang ramah, murah senyum, sehingga membuat anggota merasa terlayani. Adapun tujuan dari peneliti yaitu untuk mengetahui bagaimana kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro.

Peneliti ini merupakan penelitian lapangan (Field Research) yang bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari Manajer dan anggota BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro, sedangkan sumber data sekunder yang penulis gunakan berupa jurnal, buku, artikel yang berkaitan dengan persepsi terhadap kedisiplinan dan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan, bahwasannya karyawan BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro melakukan pelayanan dengan tujuan untuk memberikan layanan yang baik untuk anggota dan salah satu prinsip BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro dari awal untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap anggota. BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro mengalami peningkatan setiap tahunnya dikarenakan anggota merasa puas terhadap kondisi finansial dan pelayanan pegawainya.

Kata Kunci: Kepuasan, Anggota, dan Pelayanan

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : **Pandu Mukti Setiawan**

NPM : 1903020040

Jurusan : S-1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumber aslinya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 1 Juni 2023
Peneliti



PANDU MUKTI SETIAWAN
NPM.1903020040

MOTTO

بِأَيِّ فَآءٍ رَّبِّكُمْ تُكذِّبِينَ

Artinya: “Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan? (QS.Ar-Rahman/13).¹

¹ Departemen Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemahnya, (Bandung: CV. Diponegoro)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan hidayah-Nya, maka akan saya persembahkan karya ini kepada:

1. Ayahanda saya yang bernama Tukidi dan Ibunda saya yang bernama Sumiyati yang telah membimbing, mendidik dari kecil hingga sekarang, dan yang menantikan keberhasilan dalam menempuh pendidikan ini.
2. Kakak saya yang bernama Prasetya Bima Nugraha serta teman baik saya yang bernama Emilya Ovita, kalian yang menjadi bagian inspirasi saya untuk terus berjuang dalam menuntut ilmu.
3. Kepada seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, serta doa di dalam *tholabul ilmi*.
4. Ibu dan Bapak dosen yang telah mendidik dan mengajar sehingga saya menjadi manusia yang berguna dan berilmu pengetahuan yang luas.
5. Saudara-saudara dan teman-teman saya senasib seperjuangan yang telah memberikan semangat dalam menuntut Ilmu Allah SWT.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan hasil penelitian ini terutama pihak BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Segala Puji Syukur kehadiran Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga skripsi penelitian ini dapat terselesaikan. Tidak lupa shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu kita harapkan syafaatnya di *Yaumul Akhir* dan telah membimbing kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang benderang ini.

Penyusunan skripsi, peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dukungan semangat dan motivasi dari berbagai pihak demi kelancaran penyusunan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Ibu Dr.Hj.Siti Nurjanah, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung.
2. Ibu Dr.Siti Zulaikha, S.Ag, MH. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung.
3. Bapak Muhammad Ryan Pahlevi, M.M selaku ketua jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung.
4. Ibu Liberty, SE, MA. selaku dosen pembimbing akademik dan sekaligus dosen pembimbing skripsi. Yang selalu memberikan

bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberi motivasi.

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Metro Lampung yang telah memberikan wawasan ilmu pengetahuan kepada penulis selama dibangku kuliah.
6. Bapak Syaiful Anwar, S.E.Sy selaku direktur BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro serta semua jajaran kepengurusan yang telah membantu penulis menyelesaikan penelitian ini.
7. Kedua orang tuaku dan serta keluargaku yang telah mendoakan dan memberikan motivasi demi terselesaikan skripsi ini.
8. Serta semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan hasil penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik saran dari semua pihak yang bersifat membangun demi lebih sempurnanya penelitian skripsi ini dimasa yang akan datang. Dan semoga dengan terselesaikannya skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti terlebih khususnya bagi pembaca serta menghasilkan ilmu yang bermanfaat dan Ridho dari Allah SWT.

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Metro, 1 Juni 2023

Pandu Mukti Setiawan

NPM. 1903020040

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH KOTA METRO	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN UJIAN	iv
NOTA DINAS	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	10
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Manfaat Penelitian	6
D. Penelitian Relevan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Pelayanan.....	10

1.	Pengertian Pelayanan	10
2.	Karakteristik Pelayanan	10
3.	Kualitas Pelayanan Prima.....	11
4.	Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan	11
B.	Kepuasan Anggota BMT	13
1.	Pengertian Kepuasan.....	13
2.	Aspek-Aspek Kepuasan	13
3.	Kepuasan Anggota Menurut Pendapat Islam	14
C.	Anggota	Error! Bookmark not defined.
1.	Pengertian Anggota.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Perilaku Anggota	Error! Bookmark not defined.
D.	BMT (<i>Baitul Maal Wat Tanwil</i>)	15
1.	Pengertian BMT (<i>Baitul Maal Wat Tanmwil</i>)	15
2.	Ciri – Ciri BMT (<i>Baitul Maal Wat Tanwil</i>)	16
3.	Tujuan dan Fungsi BMT (<i>Baitul Maal Wat Tanwil</i>)	17
BAB III METODE PENELITIAN		19
A.	Sifat dan Jenis Penelitian	19
1.	Jenis Penelitian	19
2.	Sifat Penelitian.....	19
3.	Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Sumber Data	20
1.	Sumber Data Primer.....	20
2.	Sumber Data Sekunder.....	21
C.	Teknik Pengumpulan Data	21
1.	Wawancara	21
2.	Dokumentasi.....	22
D.	Keabsahan Data.....	22
E.	Teknik Analisis Data	23
5.	Religiusitas	Error! Bookmark not defined.
A.	Kesimpulan.....	44
B.	Saran.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Struktur organisasi BMT Azkiya Khidmatul Ummah.....	30
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan (SK) Pembimbing.
2. Outline.
3. Alat Pengumpulan Data.
4. Formulir Konsultasi Bimbingan.
5. Surat Pra Survey.
6. Surat Izin Research.
7. Surat Hasil Turnitin.
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka.
9. Foto Kegiatan Penelitian.
10. Riwayat Hidup.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Baitul Mal Wattamwil atau yang disingkat BMT merupakan lembaga keuangan non bank yang berpedoman dengan syariah islam (Al-Qur'an dan Hadist) yang bertujuan meningkatkan perekonomian masyarakat menengah kebawah. Sebelum ini BMT mulai dikenal oleh insan perekonomian terutama dalam perekonomian islam sejak krisis ekonomi yang terjadi diindonesia. Melakukan layanan yang baik kepada para konsumen juga harus didukung dengan adanya perlengkapan sarana prasarana yang memadai, agar pelayanan yang diberikan maksimal dan memberikan kesan puas kepada konsumen atau anggota.¹

Kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa pelaku yang muncul selanjutnya membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan sedangkan ketidakpuasan muncul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Para pelaku atau organisasi (perusahaan) harus bekerja dengan konsumen internal dan eksternal demi terciptanya kepuasan konsumen. Terciptanya kepuasan konsumen untuk memberikan beberapa pelanggan diantaranya :

¹ Ardiansyah Japlani, Fitriani, dan Siti Mudawamah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Cabang BMT Fajar Metro Pusat*, Jurnal Fidusia, Volume 3 Nomor 1, April 2020, 68.

1. Hubungan perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas konsumen.
4. Membentuk rekomendasi dari mulut kemulut (*World of Month*) yang menguntungkan perusahaan.
5. Laba yang diperoleh meningkat.²

Pelayanan anggota dalam Islam juga dianjurkan seperti yang tercantum dalam Al-Qur'an surat Al Baqarah ayat 267, yang berbunyi:

أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ^٢
 وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ^٣ وَاعْلَمُوا
 أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah mahakaya, maha terpuji”*.³

² Jaka Atmaja, *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Pada BANK BJB*, Jurnal Ecodemica, Volume 2, Nomor 1, April 2018, 51.

³ QS. Al-Baqarah (2): 267.

Kepuasan adalah perasaan seseorang dari kesenangan atau kekecewaan yang timbul dari apa yang telah diterima membandingkan apa yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan.⁴

Kemudian, dari pernyataan diatas mendapatkan suatu kualitas pelayanan yang sangat berpengaruh untuk mengembangkan suatu perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan rantai keunggulan yang diharapkan dan pengelolaan atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan rasa pelanggan. Kualitas layanan dipengaruhi oleh dua hal yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan layanan yang diharapkan (*expected service*). Apabila layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, tapi apabila melampaui harapan pelanggan maka menjadi kualitas layanan yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Implikasi baik buruknya kualitas suatu layanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan memenuhi harapan pelanggannya secara stabil.⁵

Salah satu *Baitul Wal Wattamwil* atau BMT yang memiliki kualitas pelayanan adalah BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) Kota Metro

⁴ Ni Putu Lenny Pratiwi, Ni Ketut Seminari, *Pengaruh Kualitas Layanan Kepercayaan dan Nilai Anggota Terhadap Kepuasan Anggota*, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4 No. 5, 2015, 1423.

⁵ Conny Sondakh, *Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Anggota Dan Loyalitas Anggota Tabungan (Studi Pada Anggota Taplus BNI Cabang Manado)*, *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol.3 No.1, 2014, 21.

merupakan BMT yang pusat nya terletak di Kota Metro, Pelayanan Anggota yang diberikan kepada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) pendekatan atau perkenalan yaitu mengunjungi anggota secara langsung. Tujuannya untuk lebih memudahkan anggota yang tempatnya berada dipasar 24 Kota Metro. Alasan memilih pasar 24 Kota Metro Karena letaknya yang berada di dekat kantor pusat BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) Kota Metro. Dari beberapa penuturan anggota BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) Kota Metro mengenai spekulasi tentang kualitas pelayanan. Ada beberapa anggota yang mengatakan bahwa mengunjungi anggota secara langsung memudahkan dan efisien. Namun beberapa anggota mengatakan bahwa mengunjungi anggota secara langsung di jam tak tertentu sedikit mengganggu.

Dari 535 Anggota menabung dan pembiayaan yaitu 432 merupakan anggota menabung dan 103 anggota pembiayaan BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro berdasarkan hasil observasi diajukan beberapa pertanyaan kepada informan mengenai Kepuasan anggota terhadap kualitas yang diberikan oleh BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) Kota Metro, menurut penuturan Ibu Ayu salah satu anggota BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) Kota Metro, Kualitas Pelayanan yaitu dengan mengunjungi anggota secara langsung memudahkan kami selaku anggota dalam melakukan proses menabung dan pembiayaan pembayaran secara angsur, tanpa perlu berkunjung ke kantor. Namun Pak Eko anggota BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) Kota Metro yang merasa sedikit

mengganggu karena jam yang tidak menentu karena kedatangan dari pihak karyawan dari BMT Adzkiyah Khidmatul Ummah (AKU) Kota Metro.

Dari hasil Observasi kepada beberapa anggota BMT Adzkiyah Khidmatul Ummah (AKU) Kota Metro. Alasan peneliti memilih BMT Adzkiyah Khidmatul Ummah (AKU) Kota Metro dikarenakan peneliti ingin melihat apakah kualitas yang mengunjungi anggota secara langsung dapat membantu memudahkan anggota atau malah menyulitkan para anggota. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan oleh BMT Adzkiyah Khidmatul Ummah (AKU) Kota Metro guna mengetahui bagaimana Kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Adzkiyah Khidmatul Ummah (AKU) Kota Metro.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan anggota yang diberikan oleh BMT Adzkiyah Khidmatul Ummah (AKU) Kota Metro terhadap kualitas pelayanan yang diberikan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus permasalahan yang telah dipaparkan dalam rumusan masalah diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan yang ingin

dicapai yaitu untuk mengetahui bagaimana Kepuasan Anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) Kota Metro.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang Kepuasan Anggota terhadap kualitas yang diberikan oleh BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) Kota Metro.

b. Secara Praktis

Penelitian ini dapat memberikan masukan positif kepada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) Kota Metro untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan sub tema yang sama, adapun beberapa peneliti sebelumnya dengan tema yang sama dengan peneliti ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Ana Rochmaniah (2014) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Pembiayaan”, Studi Kasus di BMT TulungAgung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pada BMT. Metode yang digunakan pada peneliti ini adalah angket, observasi, dan dokumentasi.

Pembahuruannya adalah penelitian ini ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas pembiayaan pada BMT TulungAgung sedangkan peneliti yang akan peneliti lakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan anggota terhadap kualitas yang diberikan oleh BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) Kota Metro.⁶

2. Fiara Firdanila (2017) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota”, Studi kasus di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang. Metode yang digunakan pada peneliti ini adalah kuantitatif.

Pembahuruannya adalah peneliti ini meneiliti tentang pengaruh yang diberikan kepada anggota sedangkan yang akan dilakukan oleh peneliti ini meneliti bagaimana kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) Kota Metro.⁷

3. Hanik Ulwiyati (2013) ”Pengaruh Layanan Jasa *Pick Up Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota di Koperasi Jasa Keuangan Syariah”, Studi kasus di BMT Amanah Ummah Surabaya. Penelitian

⁶ Skripsi, Ana Rochmaniah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Pembiayaan pada BMT TulungAgung*, (TulungAgung, Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) TulungAgung, 2014).

⁷ Skripsi, Fiara Firdanila, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang*, (Palembang, Universitas Negeri Islam (UIN) Raden Fatah Palembang, 2017).

ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh signifikan terhadap jasa pick up service terhadap tingkat kepuasan anggota BMT Amanah Ummah Surabaya. Metode yang digunakan pada peneliti ini adalah kuantitatif.

Pembahuruannya adalah penelitian ini ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan anggota terhadap jasa *pick up service* pada BMT Amanah Ummah Surabaya sedangkan peneliti yang akan peneliti lakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan anggota terhadap kualitas yang diberikan oleh BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) Kota Metro.⁸

⁸ Skripsi, Hanik Ulwiyati, *Pengaruh Layanan Jasa Pick Up Service Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Surabaya*, (Surabaya, Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Sunan Ampel, 2013).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kotler Mengemukakan definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau aktivitas kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹

Dari uraian diatas bahwa Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak kepada pihak lain.

2. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Kasmir mengemukakan terdapat beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/anggota yaitu tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap anggota sejak awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan anggota, mampu memberikan kepercayaan kepada anggota bisnis apapun baik skala kecil, menengah ataupun besar selalu

¹ Ade Syarif Maulana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI*, Jurnal Ekonomi, Volume 7 Nomor 2, November 2016, 117.

menawarkan tiga hal, yaitu produk berupa barang atau jasa, harga dan pelayanan.²

3. Kualitas Pelayanan Prima

Service excellent/pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh perusahaan yang memberikan pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan anggota/nasabah.

Service Excellent sangat diperlukan untuk memberikan rasa puas terhadap nasabah, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan sebagaimana mestinya. Jika anggota/nasabah merasa puas maka mereka akan setia dan terus menggunakan produk jasa yang digunakan. Nasabah akan membicarakan hal baik tentang pelayanan BMT yang diperolehnya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan pesaing dan tidak terlalu sensitive terhadap produknya. *Service Excellent* terhadap nasabah sangat penting karena merupakan strategi memenangkan pesaing.³

4. Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan

Zheithmal, Bitner dan Parasuraman mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan :

1. Bukti langsung (*tangibles*) Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan atau

² Yolanda Darma Fernandes, Doni Marlius, *Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang*, 7.

³ Catur Wahyudi, *Peningkatan Pelayanan BMT Bina Umat Mandiri (BUM) Kota Tegal Melalui Pelatihan Training of Trainer*, Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia (JAMSI), Vol. 2, No. 1 Januari 2022, 102.

kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lainlain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (*tehnology*), serta penampilan pegawainya.

2. Keandalan (*reliability*) Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Daya tanggap (*responsiveness*) Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu, persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan (*assurance*) Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. Empati (*emphaty*) Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan

berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.⁴

B. Kepuasan Anggota BMT

1. Pengertian Kepuasan Anggota BMT

Terdapat beberapa versi definisi kepuasan menurut para ahli dan menurut kamus besar psikologi. Pengertian kepuasan tidak lepas dari pengamatan para ahli teori psikologi dan teori komunikasi. Berikut adalah pengertian kepuasan menurut para ahli dan kamus besar psikologi:

1. Kotler, mendefinisikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.⁵
2. Oliver, mendefinisikan kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan.⁶

2. Aspek-Aspek Kepuasan Anggota

Wilkie menjelaskan aspek-aspek kepuasan sebagai berikut:

- a) *Expectations* merupakan anggota akan puas apabila barang atau jasa yang diterimanya sesuai harapan;
- b) *Performance* merupakan anggota merasakan manfaat dari barang yang dipilih;

⁴ Muhammad Dwi Arisanto Dkk, *Pengaruh Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada Kjks Bmt Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem*, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 4.

⁵ Hendra Teguh, *Persepsi, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium 2, Hasil terjemahan dari Philip Kotler, Marketing Management*, (Jakarta : Prenhailindo, 2002).

⁶ Siti Nurduyatun, *Membangun Kepuasan Pelanggan dengan Melakukan Customer Understanding*, (Yogyakarta : Barnes, 2003).

- c) *Comparison* merupakan anggota membandingkan manfaat dari produk sebelum dan setelah menggunakannya;
- d) *Confirmation* merupakan pengaruh pengalaman anggota terhadap penggunaan bank berbeda atau dari pengalaman anggota lain melalui penggunaan bank lain; dan
- e) *Discrepancy* merupakan perbedaan antara kinerja dan harapan.⁷

3. Kepuasan Anggota Menurut Pendapat Islam

Lahirnya teori kepuasan konsumen dalam pendapat islam ekonomi konsumen dapat melahirkan manusia serakah dan mengutamakan diri sendiri. Karena asumsi rasional konsumsi dibangun atas pondasi *utility* (kepuasan). Secara sederhana terdapat 2 (dua) hal yang perlu untuk kritisi dari perilaku konsumsi yang berhubungan pada *utility* yaitu pertama tujuan konsumsi hanya mencapai kepuasan dan kedua batasan konsumsi hanya kemampuan anggaran. Artinya sejalan dia memiliki pendapatan maka tidak ada yang bisa membatasinya untuk melakukan konsumsi. Karena sikap ini akan menafikan kepentingan orang lain dan menafikan zat dan jenis barang (halal dan berkahnya barang).

Dalam menentukan kepuasan konsumsi bagi seorang muslim harus berhubungan dalam mengoptimalkan masalah bukan memaksimalkan. Karena dalam rasionalitas Islam memegang prinsip lebih banyak tidak selalu lebih baik. Masalah akan terwujud ketika nilai berkah minimal dapat

⁷ Andyan Pradipta Utama, dan Tri Ratna Murti, *Kepuasan Anggota Sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Anggota*, Jurnal IKRA-ITH Ekonomika Vol 4 No 2, Bulan Juli 2021,82.

termenuhi. Oleh itu kandungan berkah sangat mempengaruhi preferensi konsumen pada saat akan mengkonsumsi barang. Hal ini menjadikan konsumen akan mengoptimalkan berkah dalam usaha mengoptimalkan masalah.⁸

Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan *qona'ah*. Kepuasan dalam islam (*qona'ah*) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahirilah maupun batiniah. Kepuasan dalam Islam berhubungan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur. Kepuasan menurut islam harus mempertimbangkan beberapa hal berikut:

- a. Barang atau jasa dikonsumsi secara halal
- b. Dalam mengkonsumsi barang atau jasa tidak berlebih-lebihan
- c. Tidak mengandung riba.⁹

C. BMT (*Baitul Maal Wat Tanwil*)

1. Pengertian BMT (*Baitul Maal Wat Tanmwil*)

BMT singkatan dari *Baitul māl wattamwil*. BMT terdiri dari dua istilah yaitu *baitul māl* dan *baitul tamwil*. Apabila dalam bahasa Indonesia diartikan rumah uang dan rumah pembiayaan. *Baitul māl* aktivitasnya dominan pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non

⁸ Sumar'in, *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 100-103.

⁹ Fitria Salahika Salma, Ririn Tri Ratnasari, "Pengaruh Kualitas Jasa Persepektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya" (Jestt Vol.2 No. 4 April 2015), 327.

profit, yaitu zakat, infaq, dan shodaqoh serta menjalankan sesuai dengan peraturan dan amanahnya.¹⁰

Menurut Asytuti BMT adalah salah satu wujud dan implementasi nilai syariah dalam bentuk lembaga keuangan kecil atau mikro. BMT berlandaskan keimanan, keterpaduan (*kaffah*), kekeluargaan, kebersamaan, kemandirian dalam proses pengelolaan dan profesionalisme. BMT dapat meningkatkan kualitas kesejahteraan anggota yang berperan dalam memakmurkan kehidupan umat manusia, mempertinggi kualitas SDM anggota dan fokus menjadi lebih profesional dan islami sehingga semakin utuh dan tangguh menghadapi tantangan global.¹¹

2. Ciri – Ciri BMT (*Baitul Maal Wat Tanwil*)

Ciri - ciri BMT ini diungkapkan dalam redaksi yang berbeda-beda oleh para ilmuwan. Muhammad menjelaskan bahwa BMT memiliki ciri-ciri sebagai berikut (Muhammad) :

- 1) Lembaga ini haruslah mudah untuk didirikan, artinya lembaga ini harus sederhana untuk dapat ditangani dan dimengerti oleh pengusaha yang sebagian besar berpendidikan S1 atau setingkat.
- 2) Semua yang terlibat memiliki motivasi kuat untuk bukan saja mendirikan, tetapi juga membina dan mengembangkan lebih lanjut, oleh karena itu lembaga tersebut harus berkait dengan kepentingan yang mendasar dari pemiliknya.

¹⁰ Solikhul Hidayat, *Penerapan Akuntansi Syariah Pada BMT Lisa Sejahtera Sejahtera*, Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis, Vol. 10 No.2, Oktober 2013, 171.

¹¹ Krisna Sudjana, Rizkison, *Peran Baitul Maal Wat Tanwil (BMT) Dalam Mewujudkan Ekonomi Syariah yang Kompetitif*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 6(02), 2020, 186.

- 3) Lembaga ini tidak saja memiliki aturan-aturan kerja yang lentur, efisien dan efektif, tetapi juga mandiri.
- 4) Transaksi-transaksi bisnis semuanya dilakukan atas dasar bagi hasil (*mudharabah*).
- 5) BMT tempat mencerdaskan kehidupan pengusaha kecil melalui kegiatan *ikraq* dan penggalangan kedalam yang dilakukan secara kontinyu.
- 6) Memiliki sifat amanah dan saling percaya mempercayai dan diikuti dengan kegiatan-kegiatan keagamaan yang mengingatkan dan menanamkan prinsip-prinsip moral intelektual keagamaan kepada anggota.¹²

3. Tujuan dan Fungsi BMT (*Baitul Maal Wat Tanwil*)

Tujuan BMT adalah terciptanya sistem, lembaga dan kondisi kehidupan ekonomi rakyat banyak yang dilandasi oleh nilai-nilai dasar salaam: keselamatan yang berintikan keadilan, kedamaian, serta kesejahteraan berwujud pada tiga perempat usaha mikro dan kecil di seluruh Indonesia.¹³

Dalam rangka mencapai tujuannya, BMT berfungsi dan berperan diantaranya sebagai berikut:

¹² Ficha Melina, *Pembiayaan Murabahah di Baitul Maal Wat Tanwil (BMT)*, Jurnal Tabarru' : *Islamic Banking and Finance*, Volume 3 Nomor 2, November 2020, 271 – 272.

¹³ Ridwan Saifuddin, *Intergrasi Fungsi Sosial dan Fungsi Bisnis Baitul Maal Wat Tanwil (BMT) di Lampung*, *Jurnal Kelitbangan*, Vol. 04 No. 03, 214.

1. Mengidentifikasi, memobilisasi, mengorganisir, mendorong dan mengembangkan potensi serta kemampuan potensi ekonomi anggota, kelompok anggota muamalat dan daerah kerjanya.
2. Meningkatkan kualitas SDI (Sumber Daya Insani) anggota menjadi lebih profesional dan Islami sehingga semakin utuh dan tangguh dalam menghadapi persaingan global.
3. Menggalang dan memobilisir potensi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota.
4. Menjadi perantara keuangan (*financial intermediary*) antara aghniya sebagai shohibul maal dengan duaafa sebagai mudharib, untuk dana-dana sosial seperti zakat, infaq, sedekah, wakaf dan hibah.¹⁴

¹⁴ Kuart Ismanto, *Pengelolaan Baitul Maal Pada Baitull Maal Wat Tanwil (BMT) di Kota Pekalongan*, *Jurnal Penelitian*, Vol. 12, No. 1, Mei 2015, 27 – 28.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Sifat dan Jenis Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dapat dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif, dimana penelitian berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan tentang sesuatu fenomena dalam suatu keadaan ilmiah.¹ Jadi peneliti akan melakukan penelitian secara langsung pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, penelitian kualitatif merupakan suatu cara yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian yang bersumber dari aktivitas wawancara, pengamatan dan penggalian dokumen. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif karena data yang didapatkan langsung dari sumbernya.²

Dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dengan kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang dapat diamati untuk memperoleh kesimpulan terkait Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas

¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Revisi, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2017), 26.

² Subandi, *Deskriptif Kualitatif Sebagai Satu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan*, Vol. 11 No. 2, Desember 2011, 176.

Pelayanan Yang Diberikan Oleh BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) Kota Metro.

B. Sumber Data

Sumber data yang dimaksudkan didalam penelitian ini adalah subjek dari mana data tersebut dapat diperoleh dan memiliki informasi kejelasan tentang bagaimana data tersebut didapatkan. Oleh karena itu sumber data dibagi menjadi dua yaitu:

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari sumber pertama).³ Data primer adalah data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli untuk tujuan tertentu. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data primer dari Manager, Marketing, dan Anggota (Nasabah) BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro.

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan teknik *snowball sampling*, Teknik *Snowball sampling* yaitu teknik pengambilan sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit kemudian menjadi besar, hal ini dikarenakan sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari informan lain yang digunakan sebagai sumber data.⁴ Data primer digunakan untuk memperoleh informasi tentang Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro. Adapun yang menjadi sumber data disini yaitu Manager , 1 Marketing dan 8 Anggota BMT Adzkiya Khidmatul Ummah

³ Ismail Nurdin, Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jatinangor: Media Sahabat Cendekia, 2019). 172

⁴ Ibid,369.

Kota Metro yang menabung dan pembiayaan dan Manager BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Data sekunder adalah sumber dari bahan bacaan.⁵ Sumber data sekunder dapat membantu memberikan keterangan-keterangan atau data pelengkap sebagai bahan pembanding.

Sumber data sekunder pada penelitian ini meliputi hasil dokumentasi selama proses penelitian berlangsung. Dokumentasi tersebut dapat berupa buku-buku, artikel, jurnal, dan internet.

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu langkah awal yang harus ditempuh oleh seorang peneliti dalam melaksanakan sebuah penelitian. Pada hakikatnya penelitian adalah mengumpulkan data yang sesungguhnya secara obyektif. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini peneliti menggunakan:

1. Wawancara

Wawancara yaitu metode pengambilan data dengan cara pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁶

⁵ S.Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2012). 143

⁶ Afifudidin, Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2009), 131

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara tidak terstruktur karena sama sekali tidak ada pedomannya, pertanyaan ditentukan pada saat terjadinya wawancara tersebut. Memiliki sifat terbuka dan membebaskan informan untuk memberikan informasi seluas-luasnya. Mengenai hal ini, peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada Anggota (sebagai penerima kualitas Pelayanan BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) Kota Metro).

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditunjukkan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi laporan kegiatan, foto-foto, dan rekaman. Dengan melakukan metode dokumentasi dan melakukan rekaman informasi, penelitian ini digunakan untuk memperoleh data dari BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro.

D. Keabsahan Data

Keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan. Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Berdasarkan

penjabaran diatas maka peneliti menguji keabsahan data menggunakan Triangulasi Data.⁷

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, rekaman, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁸

Adapun beberapa tahapan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif:

1. Pengumpulan dan reduksi data, data yang dikumpulkan direduksi kemudian digunakan dengan memilih hal-hal yang pokok dan penting.
2. Penyajian data, menyajikan data yang tersedia berdasarkan kategori dalam bentuk matriks sehingga mempermudah peneliti dalam mengamati pola-pola hubungan antara data yang satu dengan yang lainnya.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, penarikan kesimpulan merupakan bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh.⁹

⁷ Afifudin, Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2009).144-145

⁸ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian*, 219.

⁹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian*, 38.

Berdasarkan penjabaran diatas peneliti menarik kesimpulan dari pengumpulan data dan bukti-bukti yang valid, penelitian ini dapat menjawab permasalahan bagaimana kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) Metro

1. Sejarah BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) Metro

Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Adzkiya Khidmatul Ummah yang disingkat KSPPS BMT AKU berdiri pada tanggal 06 Mei 2012. Melalui rapat pendiri, dengan jumlah pendiri 46 orang dan dihadiri oleh 32 orang pendiri.¹⁰

Awal mula didirikan koperasi ini bernama Koperasi Serba Usaha (KSU) Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Adzkiya' Metro/Ksu Bmt Adzkiya' Metro. Setelah beroperasi selama 1 bulan, tepatnya pada tanggal 5 Juni 2012 KSU BMT Adzkiya' Metro telah berdiri secara legal melalui SK Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia dengan badan Hukum Nomor : 03/BH/X/III.11/VI/2012.

¹⁰ Dokumentasi, Profil BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU)

Setelah diterbitkannya peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia yang mewajibkan penyamaan badan hukum koperasi berbasis syariah menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) dan merubah nama koperasi menjadi 3 suku kata, maka KSU BMT Adzkiya Metro sebagai lembaga yang taat pada hukum tepat pada tanggal 11 Maret 2016, secara resmi berubah nama dan badan hukum menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Baitul Maal Wat Tamwil Adzkiya' Khidmatul Ummah/KSPPS BMT AKU dengan legalitas badan hukum Perubahan Anggaran Dasar nomor : 184/BH/PAD/X/III.11/III/2016.¹¹

KSPPS BMT AKU didirikan atas inisiasi 7 mahasiswa dengan spesifikasi keilmuan Ekonomi Syariah dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro, dan didukung oleh pemerintah daerah, dosen, guru, pengusaha, tokoh pemuda dan masyarakat. Didirikan sebagai alternatif dan solusi bagi masyarakat yang terjebak pada sistem ribawi (bunga) agar beralih pada sistem ekonomi berkeadilan dengan bagi hasil sesuai syariah, serta pemberdayaan dan pengembangan Unit Usaha Kecil dan Menengah (UMKM) pada sektor riil dunia usaha sebagai bagian dari dakwa ekonomi syariah. Sebagai mediator unit surplus dan unit deficit financial sehingga sirkulasi keuangan dalam masyarakat teratur, terjaga dan saling mendapatkan manfaat satu dengan lainnya dengan kaidah-kaidah syariah.

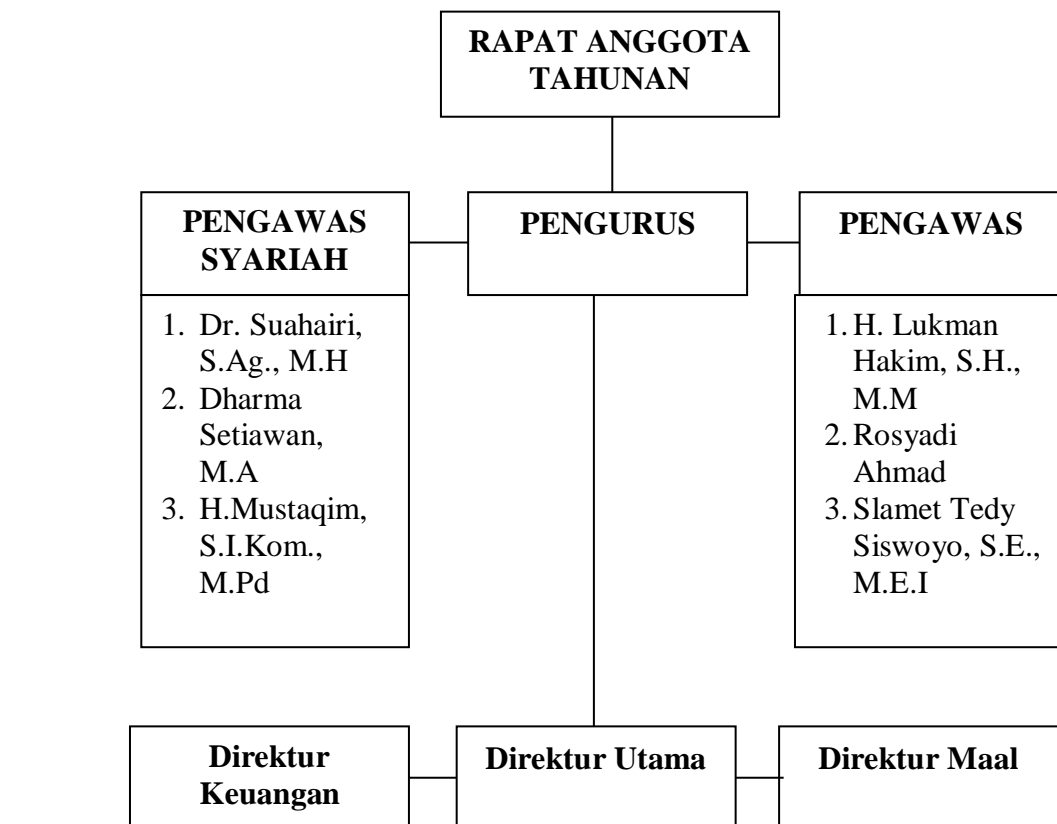
¹¹ Dokumentasi, Profil BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU)

KSPPS BMT AKU dengan spirit “Mudah, Berkah dan Masalah” alhamdulillah sudah mendapat kepercayaan dari masyarakat dan berbagai pihak. Umumnya masyarakat tidak saja merasa puas secara muamalah, namun juga merasa puas secara batiniyah dengan pelayanan dan produk-produk yang kami berikan dengan menggunakan sistem non ribawi.¹²

2. Struktur Organisasi BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) Metro

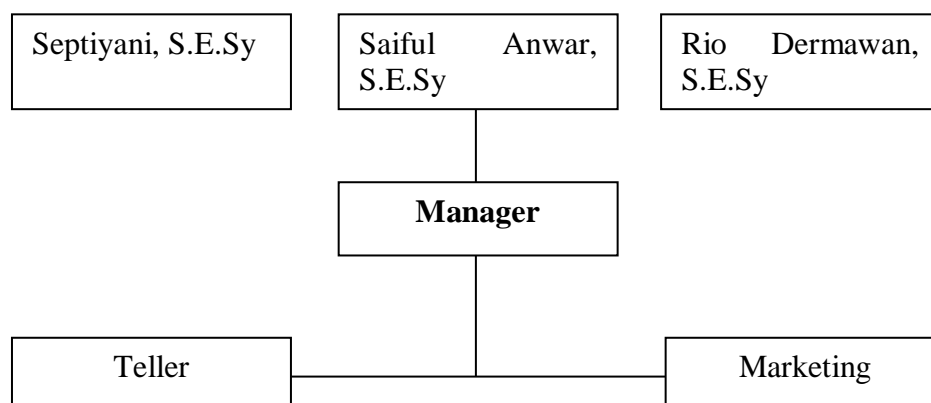
Struktur organisasi BMT Azkiya Khidmatul Ummah dapat dilihat pada gambar dibawah ini:¹³

Tabel 4.1
Struktur organisasi BMT Azkiya Khidmatul Ummah (AKU)



¹² Dokumentasi, Profil BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU)

¹³ Dokumentasi, Profil BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU)



Dewan pengawas dan pengurus yang menjabat adalah sebagai berikut :¹⁴

Nama koperasi : KSPPS BMT Azkiya Khidmatul Ummah (AKU)
Metro

Jenis koperasi : Koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah

Tahun berdiri : 2012

Masa berdiri : Tidak terbatas

Nomor badan hukum : 03/BH/X/III.11/VI/2012

Tanggal badan hukum : 22 Mei 2012

Nomor badan hukum PAD : 184/BH/PAD/ X/III.11/III/2016

Tanggal badan hukum PAD : 11 Maret 2016

Nomor izin usaha : 01/SISP/Dep.1 VI/2014

TPD : 07.09.3.65.00 337

NPWP : 31.569.508.0-321.000

SITU/Ket.Domisili : 474/65/C.4.5/2012

Pengawas

Ketua : H. Lukman Hakim, S.H., M.M

Anggota I : Rosyadi Ahmad

Anggota II : Slamet Tedy Siswoyo, S.E., M.E.I

¹⁴ Dokumentasi, Profil BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU)

Pengawas syariah

Ketua	: Dr. Suhairi, S.Ag., M.H
Anggota I	: Dharma Setiawan, M.A
Anggota II	: H. Mustaqim, S.I.Kom., M.Pd

Pengurus

Ketua	: Saiful Anwar, S.E.Sy
Bendahara	: Septiyani, S.E.Sy
Sekretaris	: Rio Dermawan, S.E.Sy
Jumlah karyawan	: 30 orang

Hingga saat ini BMT Adzikiya Khidmatul Ummah (AKU) Metro memiliki beberapa karyawan dalam menjalankan bisnisnya. Adapun gambaran lebih jelas tentang karyawan BMT Adzikiya Khidmatul Ummah (AKU) Metro dapat dilihat pada tabel berikut ini :¹⁵

Tabel 1.1
Data karyawan Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) Metro

No.	Nama Karyawan	Jabatan
1.	Syaiful Anwar, S.E.Sy	Direktur
2.	Rio Dermawan, S.E	Sekertaris
3.	Septiani, S.E.Sy	Bendahara
4.	Titin Nurmalasari, S.Pd.I	Manager
5.	Triani Uci Undari, S.E.Sy	Teller
6.	Adinun Nasheha, S.Pd	Marketing

¹⁵ Dokumentasi, Profil BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU)

7.	Tria septiana, A.md	Marketing
8.	Fara Fa'adillah, S.E	Marketing
9.	Herni Indrayani, S.P	Marketing

Keterangan struktur organisasi :¹⁶

- a. Direktur adalah seseorang dari sekelompok manajer yang memimpin atau mengawasi bidang tertentu dari sebuah perusahaan.
- b. Manager adalah orang yang bertanggung jawab untuk mengarahkan usaha yang bertujuan membantu organisasi dalam mencapai sasaranya.
- c. Teller Adalah Petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat tanda tangan kasir diperlukan sebagai tanda sah suatu dokumen transaksi pada lembaga keuangan, pada umumnya kasir bekerja di belakang gerai (counter), pada bank besar telah ditetapkan tugas dan fungsi kasir berdasarkan uraian tugas, misalnya seorang kasir memproses penerima simpanan yang diterima lewat surat, menyimpan, dan mencatat seluruh bukti penyimpanan dan pembayaran dari setiap nasabah.
- d. Marketing adalah proses mengenalkan produk atau jasa agar diketahui oleh masyarakat. Marketing juga berarti proses pemasaran produk atau jasa, mulai dari pembuatan strategi hingga apa yang dirasakan oleh konsumen.

¹⁶ Dokumentasi, Profil BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU)

3. Produk BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) Metro

a. Produk Simpanan

Produk-produk simpanan di BMT AKU diantaranya sebagai berikut:¹⁷

1) Simudah (Simpanan Mudah)

Simpanan mudah merupakan tabungan yang sewaktu-waktu bisa ditarik dan sewaktu-waktu bisa menabung. Setoran awal Rp. 10.000,-. Tabungan ini paling banyak diminati oleh anggota karena dapat diambil ketika anggota membutuhkan dan tidak dibatasi waktunya.

2) Simas (Simpanan Anak Sekolah)

Simpanan anak sekolah adalah tabungan yang waktu penarikannya enam bulan sekali atau setiap akhir semester. Setoran awal Rp. 10.000,-. Tabungan ini untuk keperluan sekolah seperti membeli buku, membayar spp, membeli seragam baru dan untuk keperluan sekolah lainnya.

3) Suqur (Simpanan Untuk Qurban)

Simpanan untuk qurban adalah tabungan khusus untuk hari raya qurban (Idul Adha) setoran awal Rp. 10.000,- yang penarikannya mendekati hari raya qurban, tujuannya untuk meringankan anggota ketika ada niatan untuk berqurban.

¹⁷ Dokumentasi, Profil BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU)

4) Salimah (Simpanan *Walimah*)

Simpanan *walimah* adalah produk simpanan untuk membantu mempersiapkan biaya walimah atau pernikahan, setoran awal Rp. 10.000,- penarikan dilakukan saat anggota akan menikah.

5) Sifitri (Simpanan Idul Fitri)

Simpanan idul fitri merupakan tabungan yang waktu penarikannya satu minggu sebelum ramadhan, tabungan ini khusus untuk hari raya idul fitri. Setoran awal untuk membuka rekening sifitri sebesar Rp. 10.000 Sifitri dengan saldo minimal Rp. 1.000.000 sudah mendapatkan 1 paket Idul Fitri, isi paket berupa minyak, susu, gula dan minuman.

6) Sahara (Simpanan Hari Raya)

Simpanan hari raya adalah jenis simpanan berupa sembako, setoran awal Rp. 10.000,- anggota menabung uang minimal Rp. 100.000 sudah mendapatkan satu paket sembako. Waktu pengambilannya menjelang hari raya.

7) Siharum (Simpanan Haji dan Umrah)

Simpanan haji dan umrah adalah tabungan yang diniatkan dan digunakan untuk pergi haji dan umrah, tabungan ini untuk meringankan anggota ketika ada niat untuk pergi haji dan umrah,

waktu penarikannya ketika anggota akan berangkat haji atau umrah.

8) Sijaka (Simpanan Berjangka)

Simpanan Berjangka ialah simpanan yang penarikannya secara berjangka 6 atau 12 bulan, besarnya simpanan berjangka minimal Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah) dan berlaku perpanjangan otomatis.

9) Suspensi (Simpanan Untuk Pensiun)

Simpanan pensiun adalah produk simpanan yang diperuntukkan bagi anggota perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun dan telah bekerjasama dengan BMT.

a. Produk Pembiayaan

Adapun produk-produk pembiayaan di BMT AKU diantaranya sebagai berikut :¹⁸

1) *Murabahah* (Jual Beli)

Murabahah adalah akad transaksi jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Karakteristiknya adalah penjual harus memberitahu harga produk yang ia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahan.

2) *Musyarakah* (Kerjasama)

¹⁸ Dokumentasi, Profil BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU)

Musyarakah yaitu akad semua bentuk usaha yang melibatkan dua pihak atau lebih, di mana mereka (BMT AKU dan anggota) secara bersama-sama mencampur dana atau memadukan seluruh bentuk sumber daya, baik yang berwujud maupun tidak berwujud dengan tujuan untuk pembagian keuntungan.

3) *Ijarah* Multi Jasa

Ijarah Multi Jasa adalah akad pembiayaan dalam memenuhi kebutuhan atas manfaat akan suatu jasa. Praktikanya ketika anggota membutuhkan biaya pembayaran sewa maka pihak BMT yang akan membayarkan sewa kepada pihak yang menyewakan. Akad ini biasanya dibayarkan untuk biaya sekolah dan biaya sewa ruko.

4) *Wakalah* (Perwakilan)

Wakalah adalah pemberian kewenangan kepada orang lain untuk bisa melaksanakan suatu pekerjaan pada bidang-bidang yang bisa diwakilkan atas nama pemberi kuasa.

5) *Hawalah* (Talangan atau Transfer)

Hawalah adalah akad pembiayaan untuk menutupi hutang, dimana anggota yang mempunyai hutang kepada orang lain dan pihak BMT yang membayarkan langsung kepada pihak pemberi hutang.

6) *Qardhul Hasan*

Qardhul Hasan merupakan produk kegiatan sosial yang diberikan BMT AKU kepada masyarakat yang tidak mampu dalam bentuk bantuan modal atau santunan.

B. Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro

BMT tidak jauh dengan pelayanan, karna jika dalam pelayanan buruk maka nasabah akan menurun untuk bertransaksi di BMT, menabung di BMT, maupun simpan pinjam di BMT maka pelayanan sangat berperan penting. Dari itu setiap BMT akan selalu meningkatkan kualitas dan strategi pelayanan di BMT maupun perusahaan salah satunya yakni yang di lakukan di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro.

Pelayanan adalah kegiatan yang berorientasi kepada pelanggan yang terdiri dari elemen-elemen nyata berupa factor yang bisa diraba, didengar dan dirasakan seperti ukuran, berat warna dan sebagainya. Kemudian adanya elemen-elemen tidak nyata yaitu lebih sulit diukur dan sering kali subyektif karena tergantung pada sikap-sikap yang bisa

dipengaruhi namun tidak diajarkan, sebagai contoh rasa nyaman, rileks, percaya dan lain sebagainya.¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada pegawai BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro dan beberapa Anggota BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro mengenai Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro mendapatkan hasil sebagai berikut.

Menurut Ibu Titin Nurmalasari S.pd selaku Manager peran BMT atas kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro perusahaan menitik beratkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Jadi, temen-temen/pegawai bisa memberikan pelayanan terhadap nasabah dengan setulus hati dan sebaik mungkin memang salah satu menjadi visi kita dari awal berdiri memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

Komplain pasti ada sebaik apapun pelayanan pasti ada, dan bahkan kita sediakan kotak saran di depan untuk sebagai bahan evaluasi kami, terkadang kita menilai diri kita sendiri pasti yang baik, akan tetapi kita juga membutuhkan saran dan masukan dari orang lain untuk menilai siapa diri kita kritik saran yang sifatnya membangun menjadi motivasi bagi kami untuk selalu memperbaiki pelayanan terhadap anggota.

¹⁹ Ade Syarif Maulana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT.TOI*, Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2, November 2016, 117.

BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro memfasilitasi dan memberikan layanan sebaik mungkin tetapi namanya keterbatasan pasti ada, ketidakmampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan, Tetapi bagaimana caranya hari ini anggota yang terlayani dengan baik dan pulang dengan senyuman tanpa komplain.

Pihak anggota tidak puas terhadap kualitas pelayanan BMT, kita memberikan kotak saran melakukan sampel secara random kepada anggota atas pelayanan yang kita berikan dari situ kita mengetahui bagaimana kepuasan nasabah terhadap layanan kami. Ada anggota menyukai pelayanan ada anggota yang merasa terganggu dengan pelayanan yang kita berikan.

Kendala BMT dalam pelayanan yaitu anggota tidak pernah bercerita langsung ketidakpuasannya sendiri kepada kami tetapi, mereka bercerita kepada keluarga, dengan teman itu adalah butiran salju yang sangat berbahaya, tetapi kami lebih suka anggota yang bercerita langsung atau komplain kepada kita karena dengan itu kita bisa evaluasi, karena nasabah yang tidak terlayani dengan baik yang dia tidak bercerita dengan kami malah iya bercerita di belakang itu kesulitan kita.²⁰

Berdasarkan Wawancara dengan Marketing BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro yaitu bapak Dinun, Selama ini saya mendapatkan rsepon dan tanggapan yang baik kepada Anggota yang saya datangi tetapi ada juga anggota yang kecewa kepada saya perihal tidak

²⁰ Wawancara dengan Ibu Titin Nurmalasari S.pd selaku manager BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro pada tanggal 22 Mei 2023.

memberikan informasi mengenai jadwal saya yang tiba-tiba tidak masuk, karena saya sendiri juga masih bingung terhadap permasalahan itu bagaimana mengatasinya karena hal tersebut bersifat tiba-tiba yang saya tidak bisa memberikan informasi tersebut kepada anggota.²¹

Berdasarkan wawancara dengan Muhammad Ali Mansur selaku Anggota BMT SIJAKA (Simpanan Berjangka) yang sudah mempercayai BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro selama kurang lebih 5 tahun dan sampai saat ini, sejak tahun 2018 beliaupun memberitahu dengan kerabatnya, karna menurut beliau dari segi pelayanan di bmt ini sangat bagus dan menyukai karna pelayanannya bagus, pegawainya ramah murah senyum dan menurut beliau dari BMT yang lainnya beliau menyukai di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro, dan hingga sampai saat ini hubungannya baik-baik saja karena pelayanannya baik, bagus dan bapak ali juga menyukai pelayanan beliau mengatakan hampir mendekati sempurna.²²

Berdasarkan wawancara dengan mba Cahaya selaku anggota SIMUDAH (Simpanan Mudah) dan *Ijarah* multi jasa yang sudah mempercayai BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro selama 2 tahun, sejak tahun 2020 karna menurut beliau dari segi pelayanan dan kedisiplinan di bank ini sangat menyukai karna pelayanannya bagus, nyaman pegawainya ramah, murah senyum baru dateng langsung di

²¹ Wawancara dengan Bapak Dinun selaku marketing BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro pada tanggal 22 Mei 2023.

²² Wawancara dengan Bapak Muhammad Ali Mansur selaku Anggota SIJAKA (Simpanan Berjangka) di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro pada tanggal 22 Mei 2023.

tanyak ada perlu apa? apa ada yang bisa saya bantu? dan di bantu hingga sampai saat ini hubungannya baik-baik saja karena pelayananya baik, bagus dan mba cahaya sangat menyukainya.²³

Berdasarkan wawancara dengan Mas Dwi Nurarifin selaku Anggota SIJAKA (Simpanan Berjangka) yang sudah mempercayai BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro selama 2 tahun sejak tahun 2021. Menurut mas Dwi perannya baik, ramah dan disiplin, pelayananya sangat baik karena pelayannya membuat nasabah nyaman dan saya merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan.²⁴

Berdasarkan wawancara dengan ibu Mayang selaku Anggota SIMUDAH (Simpanan Mudah) yang sudah mempercayai BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro selama kurang lebih 5 tahun, sejak tahun 2018. Menurut mba mayang ia suka berada di BMT tersebut, karena pelayanan yang di berikan sangat baik, dan ketika simpan pinjam sesuai dengan syariat islam. Hubungannya baik karena pelayananya baik, dan ibu mayang sangat menyukainya.²⁵

Berdasarkan wawancara dengan bapak Lukman selaku Anggota SIMUDAH (Simpanan Mudah) yang sudah mempercayai BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro selama 2 tahun sejak tahun 2021.

²³Wawancara dengan Mba Cahaya selaku Anggota SIMUDAH (Simpanan Mudah) di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro pada tanggal 22 Mei 2023.

²⁴ Wawancara dengan Mas Dwi Nurarifin selaku Anggota SIJAKA (Simpanan Berjangka) di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro pada tanggal 22 Mei 2023.

²⁵ Wawancara dengan Ibu Mayang selaku Anggota SIMUDAH (Simpanan Mudah) di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro pada tanggal 22 Mei 2023.

Menurut bapak lukman peranya bagus dan memuaskan dalam segi pelayanan, dan saya sangat puas dan suka terhadap pelayanan yang di berikan pada saya.²⁶

Berdasarkan wawancara dengan mba Dessy selaku Anggota SIJAKA (Simpanan Berjangka) yang sudah mempercayai BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro selama 2 tahun sejak tahun 2021. karna menurut beliau perannya sangat ramah, pelayananya sangat mengarahkan dengan baik, sopan dan saya merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro. Kekurangannya jika terkadang pegawai tidak berangkat tapi tidak mengabari terlebih dahulu padahal diwaktu saya akan melakukan angsuran pembiayaan.²⁷

Berdasarkan wawancara dengan ibu Salma selaku Anggota SIMUDAH (Simpanan Mudah) yang sudah mempercayai BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro selama 2 tahun, sejak tahun 2021. karna menurut beliau pelayananya baik karyawannya sopan mba salma merasa di segani ketika berada di sana, tempatnya nyaman pegawainya ramah murah senyum baru dateng langsung di tanyak dan di bantu dan hingga sampai saat ini hubunganyaa baik-baik saja karena pelayananya baik, bagus. ²⁸

²⁶ Wawancara dengan Bapak Lukman Anggota SIMUDAH (Simpanan Mudah) di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro pada tanggal 22 Mei 2023.

²⁷ Wawancara dengan Mba Dessy Ayu selaku Anggota SIJAKA (Simpanan Berjangka) di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro pada tanggal 22 Mei 2023.

²⁸ Wawancara dengan ibu Salma selaku Anggota SIMUDAH (Simpanan Mudah) di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro pada tanggal 22 Mei 2023.

Berdasarkan wawancara dengan mba Marlina selaku Anggota SIJAKA (Simpanan Berjangka) yang sudah mempercayai BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro selama 2 tahun sejak tahun 2021. Menurut mba Marlina pelayanannya cukup puas, kedisiplinannya cukup baik, tetapi hanya ruang tunggu yang kurang lebar.²⁹

Berdasarkan wawancara dengan mas Aziz selaku Anggota SIJAKA (Simpanan Berjangka) yang sudah mempercayai BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro selama 2 tahun sejak tahun 2021. Menurut saya pelayanan yang di berikan oleh pihak bank sangat baik kepada anggota saya merasa puas pelayanan yang di berikan BMT AKU untuk nasabah dan tidak ada kekurangan.³⁰

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Suzana selaku Anggota SIMUDAH (Simpanan Mudah) yang sudah mempercayai BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro selama 3 tahun sejak tahun 2020. karna menurut beliau pelayanannya yang ramah tidak lambat dalam pemrosesan transaksi, pihak BMT berperan baik dalam membantu dan tepat dalam pemilihan kalimat untuk menjelaskan transaksi, tabungan haji dll sehingga anggota dari semua kalangan mudah mengerti.³¹

²⁹ Wawancara dengan Mba Marlina selaku Anggota SIJAKA (Simpanan Berjangka) di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro pada tanggal 22 Mei 2023.

³⁰ Wawancara dengan Mas Aziz selaku Anggota SIJAKA (Simpanan Berjangka) di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro pada tanggal 22 Mei 2023.

³¹ Wawancara dengan Ibu Suzana selaku Anggota SIMUDAH (Simpanan Mudah) di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro pada tanggal 22 Mei 2023.

C. Analisis Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro

Dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada anggota BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro mengenai pelayanan dapat di lihat dari indikator dimensi kualitas pelayanan. Indikator dimensi kualitas pelayanan merupakan level kepuasan anggota BMT setelah membandingkan jasa atau produk yang di terima sesuai dengan apa yang di harapkan, adapun Zheithmal, Bitner dan Parasuraman mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan :

1. Bukti Langsung (*tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan atau kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lainlain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (*tehnology*), serta penampilan pegawainya.

Pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro pada hasil wawancara dengan narasumber yaitu masih terdapat ruang tunggu yang masih sempit sehingga anggota masih kurang nyaman akan fasilitas yang diberikan BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro tetapi untuk pegawai marketing yang berpakaian rapi dan sopan sudah bisa dikatakan baik.

2. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik rasa simpati dan akurasi yang tinggi. Tetapi dalam hal tidak adanya konfirmasi kepada anggota bahwa tiba-tiba pegawai tidak berangkat sesuai jadwal sehingga anggota merasa kecewa.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu, persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan sudah baik berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber tetapi untuk informan mengenai masalah jadwal pegawai masih kurang baik memberikan kepada anggota BMT.

4. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada

perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

Pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai sudah sangat baik kepada anggota sehingga rasa nyaman dan percaya anggota sudah sangat baik antara pegawai marketing dan anggota BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro.

5. Empati (*emphaty*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

Pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro Kualitas Pelayanan sudah sangat baik. Para pegawai BMT sangat tulus dan perhatian kepada anggota dan tidak membedakan satu antara yang lain.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari 9 narasumber yaitu 1 Manager BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro dan 8 anggota BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro. Terdapat kepuasan kualitas pelayanan negatif dan kepuasan kualitas pelayanan positif BMT. Kepuasan kualitas pelayanan positif ini dilihat dari pendapat mengenai pelayanan yang didapat ketika pegawai BMT memberikan kualitas pelayanan yang ramah dan pemrosesan transaksi yang cepat. Kemudian kepuasan kualitas pelayanan negatif dilihat dari pendapat mengenai masih ruang tunggu yang masih sempit, jadwal yang pegawai tidak hadir karena urusan perusahaan tidak memberikan informasi terlebih dahulu kepada anggota BMT. Kepuasan anggota terhadap kualitas

pelayanan BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro bahwasannya seimbang karena adanya pendapat 4 anggota kepuasan positif dan 4 anggota kepuasan negatif.

B. Saran

Untuk *Baitul Mal Wat Tamwil* (BMT). Diharapkan lebih meningkatkan sarana fasilitas BMT. Anggota akan merasa nyaman dan jika terdapat suatu urusan maupun dari perusahaan atau pribadi diharapkan konfirmasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Syarif Maulana. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT.TOI*, Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2. November 2016.
- Afifudidin, Beni Ahmad Saebani. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: CV Pustaka Setia, 2009).
- Agama, Departemen RI, Al-Qur'an Dan Terjemahnya, (Bandung: CV. Diponegoro).
- Aglis Andhita Hatmawan. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Pada Perilaku Anggota Menabung Di Perbankan Syariah Dengan Agama Sebagai Variabel Kontrol*. Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, Volume 5, Nomor 2. Oktober 2016.
- Andyan Pradipta Utama, dan Tri Ratna Murti. *Kepuasan Anggota Sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Anggota*. Jurnal IKRA-ITH Ekonomika Vol 4 No 2, Bulan Juli 2021.
- Arisanto, Dwi Muhammad Dkk. *Pengaruh Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada Kjks Bmt Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis.
- Atmaja, Jaka. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Pada BANK BJB*, Jurnal Ecodemica, Volume 2, Nomor 1, April 2018.
- Departemen Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemahnya. (Bandung: CV. Diponegoro).
- Ficha Melina. *Pembiayaan Murabahah di Baitul Maal Wat Tanwil (BMT)*. Jurnal Tabarru' : *Islamic Banking and Finance*. Volume 3 Nomor 2. November 2020.
- Firdanila Fiara. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang*. (Palembang, Universitas Negeri Islam (UIN) Raden Fatah Palembang, 2017).

- Fitria Salahika Salma, Ririn Tri Ratnasari. “*Pengaruh Kualitas Jasa Persepektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya*” (Jestt Vol.2 No. 4 April 2015).
- Ismail Nurdin, Sri Hartati. *Metodologi Penelitian Sosial*. (Jatinangor: Media Sahabat Cendekia, 2019).
- Jalaludin. *Psikologi Agama*. (Jakarta: Grafindo Persada, 2012).
- Japlani Ardiansyah, Fitriani, dan Mudawamah Siti. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Cabang BMT Fajar Metro Pusat*. Jurnal Fidusia, Volume 3 Nomor 1. April 2022.
- Krisna Sudjana, Rizkison. *Peran Baitul Maal Wat Tanwil (BMT) Dalam Mewujudkan Ekonomi Syariah yang Kompetitif*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 6(02), 2020.
- Kuat Ismanto. *Pengelolaan Baitul Maal Pada Baitull Maal Wat Tanwil (BMT) di Kota Pekalongan*. Jurnal Penelitian. Vol. 12, No. 1, Mei 2015.
- Lenny Pratiwi Ni Putu, Seminari Ni Ketut. *Pengaruh Kualitas Layanan Kepercayaan dan Nilai Anggota Terhadap Kepuasan Anggota*, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4 No. 5, 2015.
- Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Revisi. (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2017).
- Mislah Hayati Nasution, Sutisna, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Anggota Terhadap Internet Banking*. Jurnal Nisbah. Vol 1 Nomor 1, Tahun 2015.
- Nurduyatun, Siti. *Membangun Kepuasan Pelanggan dengan Melakukan Customer Understanding*, (Yogyakarta : Barnes, 2003).
- QS. Al-Baqarah (2): 267.
- Ridwan Saifuddin. *Intergrasi Fungsi Sosial dan Fungsi Bisnis Baitul Maal Wat Tanwil (BMT) di Lampung*, Jurnal Kelitbangan. Vol. 04 No. 03.
- Rochmaniah Ana. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Pembiayaan pada BMT TulungAgung*.

- (TulungAgung, Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) TulungAgung, 2014).
- S. Purnamasari, *Koerlasi Kepuasan Anggota Dengan Minat Menjadi Anggota Pada Lembaga Keuangan Syari'ah*. Ijtihad Jurnal Kopertais Wilayah XI Kalimantan. Volume 12 No.21, April 2014.
- S.Nasution. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. (Jakarta:Bumi Aksara, 2012).
- Solikhul Hidayat. *Penerapan Akuntansi Syariah Pada BMT Lisa Sejahtera Sejahtera*. Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis, Vol. 10 No.2. Oktober 2013.
- Sondakh Conny. *Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Anggota Dan Loyalitas Anggota Tabungan (Studi Pada Anggota Taplus BNI Cabang Manado)*. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, Vol.3 No.1, 2014.
- Subandi. *Deskriptif Kualitatif Sebagai Satu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan*. Vol. 11 No. 2, Desember 2011.
- Sumar'in. *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013).
- Syarif , Maulana Ade. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI*, Jurnal Ekonomi, Volume 7 Nomor 2. November 2016.
- Teguh Hendra. *Persepsi, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium 2, Hasil terjemahan dari Philip Kotler, Marketing Management*. (Jakarta : Prenhailindo, 2002).
- Ulwiwati Hanik. *Pengaruh Layanan Jasa Pick Up Service Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Surabaya*. (Surabaya, Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Sunan Ampel, 2013).
- Wahyudi Catur. *Peningkatan Pelayanan BMT Bina Umat Mandiri (BUM) Kota Tegal Melalui Pelatihan Training of Trainer*, Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia (JAMSI), Vol. 2, No. 1 Januari 2022.

- Wijayanti, Manggala Intan. *Peran Anggota Dalam Perkembangan Perbankan Syariah. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*. Vol. 3 No. 1, Januari 2019.
- Wisnu Rayhan Adhitya. *Anlisis Perilaku Anggota dan Loyalitas Anggota Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Di Koperasi Simpan Pinjam Baitul Maal Waattamwill (BMT) Medan Johor*, *Accumulated Journal*, Vol.1 No 2, July 2019.
- Yolanda Darma Fernandes, Doni Marlius. *Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang*.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3527/In.28/J/TL.01/10/2022
Tempor : -
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,
PIMPINAN BMT ADZKIYA
KHIDMATUL UMMAH (AKU)
KOTA METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **PANDU MUKTI SETIAWAN**
NPM : 1903020040
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **KEPUASAN NASABAH TERHADAP FASILITAS
PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH BMT ADZKIYA
KHIDMATUL UMMAH (AKU) KOTA METRO**

untuk melakukan prasurvey di BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH (AKU) KOTA METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 19 Oktober 2022
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007



Nomor :01/C-02/KSPPS/BMT-AKU/MTR/II/2023

Lampiran :1 (Satu) Berkas

Perihal : **Surat Balasan Penelitian**

Kepada Yth.

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Berdasarkan surat yang masuk ke lembaga kami dengan identitas surat nomor: B-4040/ln.28/J/TL.01/11/2022 tentang permohonan izin untuk melakukan prasurvey dalam rangka penulisan tugas Akhir/Skripsi di KSPPS BMT Adzkiya Khidmatul Ummah maka dengan ini kami memberikan izin kepada:

Nama : Pandu Mukti Setiawan

Npm : 1903020040

Semester : 7 (Tujuh)

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : "KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH KOTA METRO"

Demikian surat balasan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Metro, 8 Februari 2023

Manager

Titin Nurmalasari S. Pd.I



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-1563/In.28/D.1/TL.01/05/2023

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : PANDU MUKTI SETIAWAN
NPM : 1903020040
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH KOTA METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH KOTA METRO".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 22 Mei 2023

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Titin Kurniasari, Spd.-I



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-440/In.28/S/U.1/OT.01/05/2023**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : PANDU MUKTI SETIAWAN
NPM : 1903020040
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022 / 2023 dengan nomor anggota 1903020040

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 25 Mei 2023
Kepala Perpustakaan



Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP. 19750505 200112 1 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Pandu Mukti Setiawan
NPM : 1903020040
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH KOTA METRO** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 21%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 19 Juni 2023
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007

ALAT PENGUMPULAN DATA

KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH KOTA METRO

A. Wawancara (*Interview*)

Wawancara kepada anggota nasabah BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro

1. Apakah Bapak atau Ibu anggota di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro?
2. Sudah berapa lama menjadi anggota di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro?
3. Apa saja syarat-syarat menjadi anggota di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro?
4. Apa alasannya menjadi anggota di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro? Apa alasan tidak menjadi anggota di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro?
5. Seberapa sering Bapak atau Ibu menggunakan produk di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro?
6. Bagaimana manfaat yang dirasakan dengan menggunakan produk di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro?
7. Bagaimana pendapat Bapak atau Ibu terhadap kualitas pelayanan yang telah diterapkan di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro?

8. Bagaimana pendapat Bapak atau Ibu terkait cara pengembangan untuk mengenalkan produk-produk baru BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro kepada anggota?
9. Apa saja yang dilakukan BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro untuk Bapak atau Ibu selama menjadi anggota?

B. Dokumentasi

1. Mengetahui sejarah dan identitas BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro
2. Mengetahui struktur lembaga BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro
3. Mengetahui sarana dan prasarana BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro

Metro, Desember 2023

Mengetahui
Dosen Pembimbing



Liberty, SE. MA
NIP. 197408242000032002

Peneliti



Pandu Mukti Setiawan
NPM. 1903020400



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Pandu Mukti Setiawan

Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS

NPM : 1903020040

Semester/TA : VII/2022

Dosen Pembimbing : Liberty, SE.MA

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	Rabu : 5/10 - 22	Bimbingan Proposal	
		Teknis penulisan konsisten pada buku panduan yg berlaku	
		Pertanyaan Penelitian di buat / secara Unik, tidak adanya menambal kem belakang tanya	
		Footnot / kutipan harus jelas	
		perbaiki	

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE.MA

NIP.19740824 200003 2 002

Mahasiswa PBS,

Pandu Mukti Setiawan

NPM. 1903020040



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Pandu Mukti Setiawan Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS
NPM : 1903020040 Semester/TA : VII/2022
Dosen Pembimbing : Liberty, SE.MA

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
2	Rabu: 11/10 - 22	Teknis penulisan bahasa asing konvensional (arab / Inggris) Cetak Miring. Penulisan Arti dari Al-Qur'an atau hadis (Cetak Miring) Pada bab 2 belum terurai Hg BMT yg ingin di bahas perbaiki	

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE.MA

NIP.19740824 200003 2 002

Mahasiswa PBS,

Pandu Mukti Setiawan

NPM. 1903020040



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Pandu Mukti Setiawan Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS
NPM : 1903020040 Semester/TA : VII/2022
Dosen Pembimbing : Liberty, SE.MA

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
3	Senin 17/10 - 22	Teknis pengutipan perbaikan Sesuai arahan saat bimbingan	
		Pada penelitian rufan berikan nofelti/kebaruan dari peneliti Sebelumnya	
		Visi dan misi tidak perlu di tampilkan	
		Oversefasi tidak perlu dell saja	

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE.MA

NIP.19740824 200003 2 002

Mahasiswa PBS,

Pandu Mukti Setiawan

NPM. 1903020040



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Pandu Mukti Setiawan

Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS

NPM : 1903020040

Semester/TA : VII/2022

Dosen Pembimbing : Liberty, SE.MA

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa: 25/10 - 22/10	Secara lusehruhan proposal telah di perbaiki sesuai arahan saat bimbingan	
		Proposal Acc	
		Siap di Seminarikan	
		lengkapi persyaratan =	

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE.MA

NIP.19740824 200003 2 002

Mahasiswa PBS,

Pandu Mukti Setiawan

NPM. 1903020040



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail:febi.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Pandu Mukti Setiawan Jurusan/Fakultas : S1 PBS / FEBI
NPM : 1903020040 Semester / T A : VIII / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Juni'21 14/4-23	Bimbingan Outline & APD.	
		APD Acc	
		Outline Acc	
		Lampiran	

Dosen Pembimbing

Liberty, S.E., M.A

NIP. 197408242000032002

Mahasiswa Ybs,

Pandu Mukti Setiawan

NPM. 1903020040



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail:febi.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Pandu Mukti Setiawan Jurusan/Fakultas : SI PBS / FEBI
NPM : 1903020040 Semester / T A : VIII / 2023

No	Hari/Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	Selasa 30/ -23 5	Bimbingan bab 4-5. Hasil wawancara harus di urikan sesuai fakta di lapangan Dinantikan dan di mut sesuai APD. perbaiki !	

Dosen Pembimbing

Liberty, S.E., M.A

NIP. 197408242000032002

Mahasiswa Ybs,

Pandu Mukti Setiawan

NPM. 1903020040



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725)
41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Pandu Mukti Setiawan Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS
NPM : 1903020040 Semester/TA : VIII/2023
Dosen Pembimbing : Liberty, S.E., M.A

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
2	Jum'at: 9/6/23.	Teknis pengaitikan pada Bab 4 di perbaiki	
		Cambaran umum tentang objek yg di teliti lebih di pusinghat saja	
		Visi dan misi di hilangkan saja	
		perbaiki	

Dosen Pembimbing,

Liberty, S.E., M.A

NIP. 1974082420000302002

Mahasiswa PBS,

Pandu Mukti Setiawan

NPM. 1903020040



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Pandu Mukti Setiawan Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS
NPM : 1903020040 Semester/TA : VIII/2023
Dosen Pembimbing : Liberty, S.E., M.A

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
3	Senin 12/9 - 23	Kesimpulan harus menjawab pertanyaan pada bab sebelumnya	
		Saran lebih di tujukan pada objek yg di teliti	
		Outline di buang saja karena sudah ingkult pada daftar isi	
		probandi	

Dosen Pembimbing,

Liberty, S.E., M.A

NIP. 1974082420000302002

Mahasiswa PBS,

Pandu Mukti Setiawan

NPM. 1903020040



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Pandu Mukti Setiawan Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS
NPM : 1903020040 Semester/TA : VIII/2023
Dosen Pembimbing : Liberty, S.E., M.A

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu 14/6/23	Scara lustruhan telah di perbaiki sesuai arahan saat bimbingan	
		lengkap lampiran ?	
		Dokumentasi di narasikan	
		Daftar Pustaka sesuai dengan keilmuan	
		Skripsi Acc	
		Siap Ujian	

Dosen Pembimbing,

Liberty, S.E., M.A

NIP. 1974082420000302002

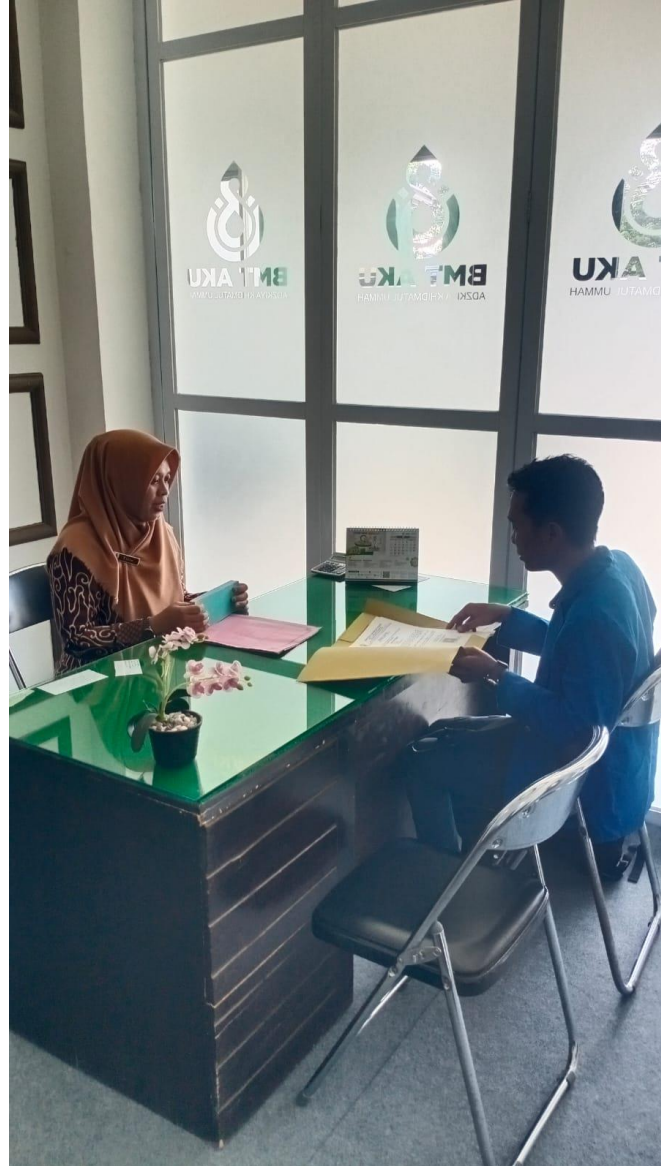
Mahasiswa PBS,

Pandu Mukti Setiawan

NPM. 1903020040

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Foto Kegiatan Penelitian



Wawancara dengan Ibu Titin Nurmalasari S.Pd.I di BMT Adzkiya Khidmatul

Ummah Kota Metro



Wawancara dengan Bapak Muhammad Ali Mansur di Pasar Tego Agung 24



Wawancara dengan Ibu Mayang di Pasar Tejo Agung 24



Wawancara dengan Bapak Lukman di Pasar Tejo Agung 24



Wawancara dengan Mba Cahaya di Pasar 24 Tejo Agung



Wawancara dengan Ibu Salma di Pasar 24 Tejo Agung



Wawancara dengan Mba Dessy di Pasar 24 Tejo Agung



Wawancara dengan Ibu Suzana di Pasar 24 Tejo Agung

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Pandu Mukti Setiawan lahir di Ganjar Agung, pada 18 Januari 2001. Ia merupakan anak Terakhir dari Bapak Tukidi dan Ibu Sumiyati. Memiliki seorang kakak laki laki. Kedua orang tuanya berdomisili di Ganjar Asri 14/3 Metro Barat, Kecamatan Metro Barat, Kabupaten Metro, Provinsi Lampung. Tahun 2005 dia memulai pendidikan di TK Handayani Metro. Kemudian setelah lulus dari TK ia melanjutkan pendidikannya ke Sekolah Dasar (SD) Pertiwi Teladan Metro. Lalu lulus ia melanjutkan pendidikannya ke SMPN 1 Metro tahun 2013-2016 selama 3 tahun. Setelah lulus ia melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAS Muhammadiyah Metro selama 3 tahun dengan mengambil jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA). Setelah lulus ia melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Institut Agama Islam Negeri Metro, ia tercatat sebagai mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

