

SKRIPSI

**UPAYA BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL KOTA
GAJAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA
MELALUI APLIKASI CERIA DIGITAL**

Oleh:

**RIZKA AFIFAH
NPM. 1804100090**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H / 2024 M**

**UPAYA BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL KOTA
GAJAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA
MELALUI APLIKASI CERIA DIGITAL**

Ditinjau Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

RIZKA AFIFAH
NPM. 1804100090

Pembimbing : Zumaroh, S.E.I, M.E.Sy

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H/2024M**

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : Persetujuan Skripsi untuk Dimunaqosyahkan

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Metro
di -
Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara :

Nama : RIZKA AFIFAH
NPM : 1804100090
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : **Upaya BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah
Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Melalui
Aplikasi Ceria Digital**

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih Wasalamualaikum Wr.Wb.

Metro, 20 November 2023
Pembimbing.



Zumaroh, S.E.I, M.E.Sy
NIP : 19790422 200604 2 002

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Upaya BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah
Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Melalui
Aplikasi Ceria Digital**

Nama : RIZKA AFIFAH

NPM : 1804100090

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, 20 November 2023
Pembimbing,



Zumaroh, S.E.I, M.E.Sy
NIP : 19790422 200604 2 002



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

Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus15Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507. Fax (0725) 47296 Website www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B-0061/In.28.3/D/PP.00.9/01/2024

Skripsi dengan Judul: UPAYA BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL KOTA GAJAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA MELALUI APLIKASI CERIA DIGITAL, disusun oleh: RIZKA AFIFAH, NPM: 1804100090, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Jumat, 15 Desember 2023.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Zumaroh, M.E.Sy

(.....)

Penguji I : Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., MH

(.....)

Penguji II : Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I

(.....)

Sekretaris : Agus Alimuddin, ME

(.....)



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

ABSTRAK

UPAYA BMT ASSYAFIIYAH BERKAH NASIONAL KOTA GAJAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA MELALUI APLIKASI CERIA DIGITAL

Oleh :

RIZKA AFIFAH
NPM. 1804100090

Kualitas layanan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan kepuasan anggota ini. Karena berhasil atau tidaknya suatu bisnis perbankan bergantung pada kepuasan anggotanya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Di BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah.

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*), sedangkan sifat penelitian yang peneliti gunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang peneliti gunakan adalah sumber data primer diperoleh dari Kepala Cabang, *Customer Service* dan Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah. Sumber data sekunder diperoleh dari buku-buku dan jurnal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan anggota, skripsi yang berkaitan dengan objek penelitian, profil lokasi penelitian. Metode pengumpulan data, peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisis data, peneliti menggunakan analisis data kualitatif dengan menggunakan cara berpikir induktif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: BMT Assyafiiyah Berkah Nasional berupaya meningkatkan kualitas layanan di masa pasca pandemi seperti ini dengan memberikan pelayanan yang nyaman, baik, cepat tanggap kepada anggota, sarana prasarananya lengkap, dan lokasinya sangat terjangkau. Kualitas layanan tersebut terus ditingkatkan agar para anggota merasa puas sehingga dapat bertahan menjadi anggota tetap di BMT Assyafiiyah Berkah Nasional. Kepuasan Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Di Masa Pasca Pandemi Covid 19, salah satunya dipengaruhi oleh fasilitas pelayanan ekstra yang diberikan dalam bentuk Aplikasi Ceria Digital, dan juga selalu membagikan masker gratis ke anggota. Aplikasi Ceria Digital memberikan berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan melalui handpone yang sesuai kebutuhan para anggota dan keamanannya sangat terjamin sehingga anggota merasa puas dengan adanya aplikasi ceria digital. Banyaknya anggota yang merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh BMT Assyafiiyah Berkah Nasional berdampak pada peningkatan jumlah anggota pada tahun 2022 dan 2023.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Pasca Covid-19, Kepuasan Anggota*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RIZKA AFIFAH
NPM : 1804100090
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, 20 November 2023
Peneliti,



RIZKA AFIFAH
NPM : 1804100090

MOTTO

وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ
وَالْأَنْفُسِ وَالشَّمَرَاتِ ۗ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ ﴿١٥٥﴾ الَّذِينَ إِذَا
أَصَابَتْهُمْ مُصِيبَةٌ قَالُوا إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ ﴿١٥٦﴾

Dan Kami pasti akan menguji kamu dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa, dan buah-buahan. Dan sampaikanlah kabar gembira kepada orang-orang yang sabar, yaitu orang-orang yang apabila ditimpa musibah, mereka berkata "Inna lillahi wa inna ilaihi raji'un" (sesungguhnya kami milik Allah dan kepada-Nyalah kami kembali). (QS. Al-Baqarah 155-156)

HALAMAN PERSEMBAHAN

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

1. Orangtuaku Bapak Bejan dan Ibu Warsinah yang senantiasa memberikan dukungan penuh, baik dukungan moril berupa doa dan motivasi, maupun dukungan materil untuk terus melanjutkan pendidikan dan menggapai cita-cita.
2. Diriku sendiri Rizka Afifah, yang terus berjuang dan semangat untuk menyelesaikan perkuliahan ini sampai akhir dan tidak putus asa dalam keadaan apapun.
3. Kakak-kakakku tercinta, yang senantiasa memberikan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Dosen pembimbing akademik Bapak Nizaruddin, S.Ag., M.H., yang telah meluangkan waktu dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dosen pembimbing skripsiku Ibu Zumaroh, S.E.I, M.E.Sy, yang selalu memberikan bimbingan serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh keluarga besarku yang selalu memberi bantuan dan memberikan dukungan.
7. Sahabatku Nuyuy, Pinko dan Puput yang selalu menemani, menguatkan, dan memberikan semangat, doa serta dukungan.
8. Seluruh teman-teman jurusan S1 Perbankan Syariah angkatan 2018, yang saling menguatkan untuk tetap berjuang menyelesaikan pendidikan ini.
9. Almamaterku, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
10. Pihak lain yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang telah terlibat dan membantu sehingga skripsi ini dapat disusun dengan baik dan lancar.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Nurjanah. M.Ag. PIA., selaku Rektor IAIN Metro.
2. Ibu Dr. Hj. Siti Zulaikha, S.Ag., MH., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M, selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah
4. Ibu Zumaroh, S.E.I, M.E.Sy., sebagai Pembimbing pada penelitian ini, yang telah memberikana bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, 20 November 2023
Peneliti,



Rizka Afifah
NPM. 1804100090

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Penelitian Relevan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Layanan.....	11
1. Pengertian Kualitas Layanan	11
2. Dimensi Kualitas Layanan	13
B. Kepuasan Anggota	14
1. Pengertian Kepuasan Anggota	14
2. Indikator Kepuasan Anggota	15
3. Metode Pengukuran Kepuasan Anggota.....	16
C. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota	17

D. Periode sasi Pandemi Covid-19 Di Indonesia.....	19
1. Pembatasan Sosial Berskala Besar	19
2. PPKM.....	19
3. New Normal.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Sifat Penelitian	23
B. Sumber Data Penelitian.....	24
C. Teknik Pengumpulan Data.....	26
D. Teknik Analisis Data.....	28
E. Teknik Penjamin Keabsahan Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Profil BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah.....	32
1. Sejarah Berdirinya BMT Assyafiiyah Berkah Nasional	32
2. Visi dan Misi BMT Assyafiiyah Berkah Nasional	33
3. Struktur Organisasi BMT Assyafiiyah Berkah Nasional.....	34
4. Produk BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah	34
B. Upaya BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Melalui Aplikasi Ceria Digital	38
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	51
B. Saran	51

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Anggota Pembiayaan BMT Assyafiiyah.....	4
3.1 Teknik Pengambilan Sampel	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Triangulasi Sumber	31
4.1 Struktur Organisasi BMT Assyafiiyah Berkah Nasional	34
4.2 Produk Pembiayaan	36
4.3 Pembiayaan Musyarakah	36
4.4 Pembiayaan Mudharabah	37
4.5 Tampilan Aplikasi Ceria Digital	42

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Instrumen Non Tes
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Izin Research
5. Surat Balasan Izin Research
6. Surat Tugas
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
9. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
10. Foto-foto Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan perekonomian di suatu negara tidak terlepas dari lembaga-lembaga keuangan. Lembaga keuangan mempunyai fungsi yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan mendistribusikan kembali kepada masyarakat. Perkembangan lembaga keuangan berbasis syariah semakin pesat di era globalisasi ini. Menurut Ilmi dalam Susanti lembaga keuangan syariah mengalami perkembangan karena masyarakat muslim menyadari larangan riba yang dilarang dalam Al- Qur'an. Perkembangan lembaga keuangan syariah membuat masyarakat memiliki hak untuk memilih lembaga keuangan yang dapat dipercaya untuk menyimpan uang.¹

Peran lembaga keuangan lainnya dalam melayani berbagai macam kebutuhan masyarakat di era pasca covid-19 merupakan suatu hal yang sangat penting. Kualitas layanan yang baik akan membuat rasa kepuasan tersendiri dari para anggota yang sudah melakukan transaksi di bank atau lembaga keuangan tersebut. Masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan kepuasan anggota ini. Karena berhasil atau tidaknya suatu bisnis perbankan bergantung pada kepuasan anggotanya. Jika nilai dalam perbankan bagi anggota adalah kemudahan bertransaksi, maka kepuasan anggota akan didapat pada bank

¹ Fitri Madona, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang", skripsi, UIN Raden Fatah Palembang.

yang mampu memberikan kemudahan dalam bertransaksi finansial yang dilakukan. Industri perbankan telah menjadi sangat kompetitif dalam pelayanan yang mereka berikan. Teknologi informasi (TI) secara luas banyak digunakan dalam lingkungan yang kompetitif agar bisa memberikan pelayanan perbankan kepada anggota. Bahkan, munculnya teknologi sistem informasi pada khususnya telah mengubah proses konsumsi perbankan ritel sebagai interaksi masyarakat dalam pemberian pelayanan menjadi semakin berkembang.²

Dalam lembaga keuangan tidak hanya perbankan yang menggunakan prinsip syariah, tetapi masih banyak lembaga keuangan yang berbasis syariah yang berkembang di Indonesia, salah satunya adalah *Baitul Maal wat Tamwil* yang disingkat BMT. Secara harfiah *lughowi baitul maal* berarti rumah dana dan *baitul Tamwil* berarti rumah usaha.³ Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa, BMT merupakan balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan lembaga usaha masyarakat yang mengembangkan aspek-aspek produksi dan investasi untuk meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi dalam skala kecil dan menengah.

BMT memiliki dua fungsi utama yakni *funding* dan *financing*. Dalam penghimpunan dana dan pembiayaan ini memiliki keterkaitan yang sangat erat, yaitu pelaksanaannya harus dirancang sedemikian rupa dan produk yang akan ditawarkan kepada masyarakat harus sesuai dengan

² Ainul Yaqin dan Aniek Maschudah Ilfitiah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya," *Journal of Business and Banking* No. 2/November 2014, 246

³ Muhammad Ridwan, "Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil", (Yogyakarta: UII Press, 2004), 126.

kebutuhan yang ada di masyarakat, sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk menjadi anggota.

Salah satu BMT yang ada di Kabupaten Lampung Tengah khususnya di Kecamatan Kota Gajah adalah KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah. BMT ini mulai berdiri pada tahun 1995 yang pada awalnya didirikan di Pondok Pesantren Assyafiiyah dengan tujuan utama membantu santriwan santriwati yang ada di Pondok Pesantren Assyafiiyah ini. BMT Assyafiiyah mulai berbadan hukum pada tahun 1999. Persaingan yang semakin ketat, mendorong BMT Assyafiiyah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota.

Menurut Arifin, Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan anggota. Anggota akan menentukan tingkat kepuasan yang diterima atas pelayanan yang diberikan setelah bertransaksi dan membandingkan dengan lembaga keuangan lainnya. Kualitas pelayanan dapat diartikan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota. Nilai kualitas pelayanan dapat diperoleh dengan cara mengetahui harapan dari anggota yang dapat dilakukan dengan cara peningkatan nilai kualitas produk dalam rangka memenuhi harapan anggota. Dan kepuasan anggota adalah inti dari pencapaian manfaat dalam jangka panjang.⁴ Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang (anggota) setelah membandingkan antara kinerja dengan hasil yang dirasakan atas pelayanan yang diterima dan dirasakan dengan apa

⁴ Arifin, I. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Wadiah Pasar Pada Pt. Bprs Safir Kota Bengkulu*. 44 (8), 2018, 1689–1699.

yang diharapkan. Anggota yang puas adalah anggota yang merasakan mendapatkan nilai dari produsen atau penyedia jasa.⁵

Pada Era Globalisasi, persaingan semakin banyak dan sangat menuntut BMT khususnya BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah untuk lebih meningkatkan kekuatan dalam bersaing dengan lembaga keuangan Syariah lainnya. Menurut data yang telah di himpun dari BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah Selama pandemi Covid-19 minat masyarakat dalam menabung mulai menurun. Hal tersebut digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Anggota BMT Assyafiiyah

Tahun	Jumlah Anggota	Keterangan
2020	810	PSBB
2021	723	PPKM
2022	787	Pasca Pandemi
2023	791	New Normal

Sumber: BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah

Dari tabel 1.1 diatas menjelaskan bahwa di tahun 2020, jumlah anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah sebanyak 810 orang. Pada tahun 2021 jumlah anggota sebanyak 723 orang, mengalami penurunan anggota dari tahun sebelumnya, hal ini disebabkan aktivitas dikantor berkurang, dikarenakan ppkm akibat adanya covid-19.

⁵ Nurul Indarsih, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di BMT YAQAWIYYU JATINOM*” Skripsi Universitas Widya Dharma, Klaten, 2018

Dari hasil wawancara dengan Bapak Musbihin sebagai Kepala Cabang BMT Assyafiiyah Kota Gajah, untuk mengatasi masalah penurunan anggota tersebut pimpinan BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah memutuskan meubah strategi pelayanan yaitu dengan menggunakan sistem aplikasi digital ceria. Sistem ini diperkenalkan kepada anggota melalui aplikasi yang sudah bisa di download pada *appstore* dan *playstore*. Aplikasi ini dapat digunakan oleh masyarakat ketika tidak dapat pergi langsung ke kantor BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung.

Kualitas pelayanan dan kepuasan sangat berpengaruh, apabila kualitas pelayanan dapat diterima dengan baik dan anggota merasa puas atas produk jasa yang ditawarkan, maka anggota tersebut bisa mempengaruhi calon anggota untuk menggunakan produk jasa dari sebuah perusahaan. Kualitas pelayanan dan kepuasan sangat berpengaruh, apabila kualitas pelayanan dapat diterima dengan baik dan anggota merasa puas atas produk jasa yang ditawarkan seperti: simpanan dan pembiayaan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota dapat dilihat melalui perilaku konsumen itu sendiri.⁶

Menurut salah satu anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah yang bernama Ibu Lilik yang beralamat di Desa Saptomulyo Kecamatan Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah, pelayanan pada saat pandemi covid-19 ini tetap berjalan, tetapi harus lebih

⁶ Wawancara dengan Bapak Musbihin Kepala Cabang BMT Assyafiiyah Kota Gajah Lampung Tengah Pada Tanggal 4 Februari 2022.

mengedepankan mentaati protokol kesehatan. Serta BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah mempunyai program berbagi untuk membantu masyarakat yang kesusahan disaat pandemi covid-19.⁷ Pelayanan yang diberikan oleh BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah setelah pandemi covid 19 anggota merasa sangat puas.

Pada tahun 2022, setelah pasca pandemi covid-19 BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah mulai memberikan pelayanan secara tatap muka 100% dan menggunakan aplikasi digital ceria untuk mempermudah anggota bertransaksi. Saat ini anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah semakin bertambah, hal ini menunjukkan bahwa usaha BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah mampu mempertahankan anggota. Hal tersebut disebabkan oleh ketetapan, keakuratan, kemampuan dan kecepatan pada BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah dalam memberi pelayanan terhadap anggota.⁸

Pelayanan yang diberikan oleh BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah setelah pasca pandemi covid 19 anggota merasa sangat puas, hal ini dikarenakan *Customer Service* selalu menjawab dan menjelaskan dengan sabar kepada anggota yang belum bisa atau belum memahami kegunaan aplikasi digital ceria. Dalam aplikasi digital ceria ini terdapat fitur-fitur bebas transfer kesesama BRI, bayar BPJS dan zis waf,

⁷ Wawancara dengan Ibu lilik, Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah Pada Tanggal 27 September 2022.

⁸Wawancara dengan Ibu Rosita, Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah, Pada Tanggal 27 September 2023

beli pulsa hp dan listrik, *top up e-wallet* (ovo, dana, gopay, dll.). *Customer Service* selama memberikan pelayanan bersikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang. Itu semua sudah mencerminkan sikap melayani anggota dengan baik yang dimiliki oleh *Customer Service* pada BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah.⁹

Menurut salah satu anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah yang bernama Ibu Rosita, pelayanan pada saat pasca pandemi covid 19 pada tahun 2022 aktivitas kantor dan pelayanan stabil kembali. Pada tahun ini sudah kembali mencapai target dan pelayanan terhadap kepuasan, dan anggota mulai bertambah menjadi sebanyak 787 orang, meningkat dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2023 jumlah anggota sebanyak 791, kembali mengalami peningkatan.¹⁰

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk menjadikan tema penelitian Skripsi dengan judul **Upaya BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Melalui Aplikasi Ceria Digital.**

B. Pertanyaan Penelitian

Bagaimana Upaya BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Melalui Aplikasi Ceria Digital ?

⁹ Wawancara dengan Ibu Fitria Nur, Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota GajahLampung Tengah, Pada Tanggal 27 September 2023.

¹⁰ Wawancara dengan Ibu Qurotul Aini Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota GajahLampung Tengah, Pada Tanggal 27 September 2023.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Upaya BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Melalui Aplikasi Ceria Digital.

2. Manfaat Penelitian

Terdapat dua Manfaat dari penelitian ini, yaitu manfaat secara teoritis dan secara praktis. Penelitian bermanfaat sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai salah satu bentuk keikutsertaan dalam memberikan pendapat atau pemikiran yang dapat menambah informasi mengenai Upaya BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Melalui Aplikasi Ceria Digital.

b. Secara Praktis

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memaksimalkan aplikasi digital ceria dimana aplikasi ini berperan membantu memudahkan transaksi pembiayaan. Serta membantu dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah. Memberikan masukan layanan yang sesuai dengan yang diharapkan anggota, agar dalam

memberikan layanan lebih baik dan para anggota puas dengan pelayanan BMT Assyafiiyah Berkah Nasional.

D. Penelitian Relevan

Adapun mengenai penelitian ini, ada beberapa penelitian dan karya ilmiah yang berkaitan dengan pembahasan yang penulis bahas, diantaranya sebagai berikut:

No.	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil penelitian
1.	Muhaimin ¹¹	Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pada Anggota (Studi Pada KSPPS BMT Fajar Pringsew)	Sama-sama mengkaji tentang kualitas layanan terhadap kepuasan anggota	Penelitian muhaimin menggali bagaimanas tandar operasional prosedur pelayanan KSPPS BMT Fajar Pringsewu sudah sesuai dengan prosedur, sedangkan penelitian ini menggali dampak kualitas pelayanan.	mampu memahami prinsip dan tanggung jawabnya, namun pada prakteknya masih perlu adanya monitoring dan pelatihan agar dapat meningkatkan kinerja mereka dimasa mendatang. Sedangkan dalam pelayanan menerapkan prinsip 6S yaitu: <i>Salaam, Simple Soon, Solution, See, dan Smile.</i> Dan dimensi pelayanan diantaranya: <i>Tangibles, reliability</i> dengan

¹¹ Muhaimin, *Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pada Nasabah (Studi Pada KSPPS BMT Fajar Pringsew)*, Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, 2018.

No.	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil penelitian
					adanya standar pelayanan yang jelas dan keahlian karyawan, <i>responsiveness</i> .
2.	Antonius Along ¹²	Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak	Sama-sama mengkaji tentang kualitas pelayanan	Penelitian Antonius Along menggali bagaimana kualitas pelayanan administrasi Akademik sedangkan penelitian ini menggali dampak kualitas pelayanan BMT	Bukti fisik belum sepenuhnya memberikan kesan yang positif, dalam mengatasi Keandalan belum berjalan dengan baik, Kualitas pelayanan Daya tanggap sudah baik, Kualitas pelayanan dari jaminan sudah baik, Kualitas pelayanan dari aspek empati belum berjalan dengan baik.
3.	Abdullah. ¹³	Strategi Pelayanan dalam Memberikan Kepuasan anggota Bank Bni Syariah Kantor Cabang Mikro Kota Bima Provinsi Nusa Tenggara Barat	Sama-sama mengkaji tentang kualitas layanan terhadap kepuasan anggota	Penelitian Abdullah menggali bagaimana strategi pelayanan sedangkan penelitian ini menggali dampak kualitas pelayanan	Upaya pelayanan dalam memberikan kepuasan anggota pada Bank BNI Syaria'ah kantor cabang mikro bima adalah: Upselling, Role play, Melayani anggota dengan sepenuh hati, dan Pengukuran kompetensi pegawai.

¹² Antonius Along, "Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak", *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, Vol 6, No 1, 2020.

¹³ Abdullah, *Strategi Pelayanan dalam Memberikan Kepuasan nasabah Bank Bni Syariah Kantor Cabang Mikro Kota Bima Provinsi Nusa Tenggara Barat*, Skripsi, Fakultas

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Layanan

1. Pengertian Kualitas Layanan

Salah satu cara untuk menempatkan sebuah jasa lebih unggul dari para pesaingnya adalah dengan memberikan layanan yang jauh lebih bermutu dibandingkan para pesaingnya. Hal tersebut diperlukan karena layanan merupakan kunci dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Jasa atau layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa service quality atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.¹ Kualitas pelayanan (*Service Quality*) merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud (*intangibility*), bervariasi (*variability*), tidak tahan lama cara menekan cost serendah rendah mungkin demi kelangsungan hidup

¹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 61.

perusahaan. (*perishability*), serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (*inseparitibility*).²

Menurut Kotler dan Amstrong, yang dikutip Meithiana Indrasari dalam bukunya yang berjudul *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut.

Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan.³ Jadi, berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan yaitu berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Didalam pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari suatu layanan yang sudah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan.

² Muhammad Dwi Ari Susanto, Handoyo Djoko Waluyo, Sari Listyorini, "Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada KJKS BMT Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem", Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 1 No. 1 Tahun 2012,1.

³ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, 61.

2. Dimensi Kualitas Layanan

Indikator kualitas layanan pada lembaga keuangan syariah mikro mengacu pada konsep dimensi layanan. Dalam salah satu studi mengenai *service quality* oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi, memiliki 5 dimensi, diantaranya adalah :

- a. *Tangible* adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.
- b. *Reliability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
- c. *Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- d. *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
- e. *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.⁴

⁴ Lupiyodi, Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta:Salemba Empat,2006).

Lima dimensi kualitas pelayanan diatas, banyak digunakan oleh para ahli dalam menjelaskan kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi tersebut, para pelanggan mengevaluasi kualitas pelayanan dengan cara membandingkan pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakannya. Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan untuk setiap dimensi merupakan ukuran kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan.

B. Kepuasan Anggota

1. Pengertian Kepuasan Anggota

Menurut Kotler dan Keller yaitu kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan puas. Apabila kinerja melebihi ekspektasi, maka konsumen dapat merasa sangat puas.⁵ Sedangkan Intan Monica Alma menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.⁶

⁵ Philip Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I Edisi ke 12, (Jakarta : Erlangga,2017), 196

⁶ Intan Monica Alma, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Bank Danamon Indonesia Tbk", *Jurnal Productivity*, Vol.3 No.2, 2022, 109.

Peningkatan kepuasan anggota sangat dibutuhkan dalam persaingan pasar yang semakin tajam, kepuasan anggota yang sangat berpengaruh yang memiliki dampak yang sangat signifikan pada perusahaan. Tingkat kepuasan anggota dapat diukur dari kinerja yang didapatkan atau dirasakan dari produk dan jasa serta pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan.

2. Indikator Kepuasan Anggota

Indikator kepuasan anggota adalah level kepuasan anggota setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Biasanya anggota yang puas dengan nilai yang diberikan oleh suatu produk atau jasa akan menjadi pelanggan atau anggota yang setia dalam waktu lama.

Menurut Kenedy dan Young dalam Supranto, kepuasan anggota dapat diukur dengan 3 indikator, yaitu:⁸

- a. Kualitas produk, anggota akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka menemukan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dapat dikatakan berkualitas bagi seseorang apabila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.
- b. Kualitas pelayanan, anggota akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan anggota. Baik dalam pemilihan produk, persyaratan pembayaran maupun mekanisme pembayaran atas produk dan jasa yang tersedia.

⁸ Kenedy dan Young dalam J. Supranto, Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan (Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar), (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 10.

- c. Harga atau biaya, anggota akan merasa semakin puas apabila anggota tidak dituntut mengeluarkan biaya tambahan atas suatu produk atau jasa, dan cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

3. Metode Pengukuran Kepuasan Anggota

Supaya kita tahu bahwa anggota puas atau tidak puas berhubungan dengan bank, maka perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan anggota. Menurut Kotler yang dikutip dari Buku *Total Quality Management* ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya:⁹

- a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para anggotanya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi BMT dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalahmasalah yang timbul.

- b. *Ghost shopping*

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan anggota adalah dengan mempekerjakan karyawan sebagai *Ghost Shopping* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan berbagai

⁹ Meithiana Indrasari, 88.

pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing.

c. *Lost customer analysis*

Perusahaan seharusnya menghubungi para anggota yang telah berhenti membeli atau menggunakan jasa, dan telah beralih keperusahaan lain agar dapat memahami mengapa hal itu dapat terjadi dan dapat memperbaiki kebijakan dan menyempurnakan agar hal yang sama tidak terjadi pada anggota yang lain.

d. Survai kepuasan pelanggan

Kepuasan anggota dapat diukur dari persepsi anggota itu sendiri terhadap kepuasan yang dirasakannya. Peneliti umumnya melakukan wawancara langsung kepada anggota untuk bisa menilai tanggapan mereka atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

C. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota

Dimensi kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perubahan antara kenyataan pelayanan dengan harapan para anggota atas pelayanan yang seharusnya mereka terima. Kualitas pelayanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan anggota dan berakhir pada persepsi anggota.¹⁰

Menurut Kotler, kepuasan anggota merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan

¹⁰ Philip Kotler, Kevein Lane Keller, Manajemen Pemasaran, (Jakarta: Erlangga, EdisiKe-13, 2009), 177.

dibanding dengan harapan sebelumnya serta mengevaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan anggota. Berdasarkan hal tersebut pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena apabila pelayanan yang diberikan sangat baik otomatis akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi anggota. Jadi, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota memiliki hubungan yang sangat erat karena penilaian dari kepuasan anggota tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang pada dasarnya mencakup harapan dan hasil yang dirasakan.¹¹

Menurut Kristianto mengungkapkan bahwa kepuasan anggota mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pertemuan antara kedua kepentingan ini akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan anggota pada suatu produk. Kepercayaan nasabah merupakan hal yang ingin didapat oleh berbagai perusahaan dari para konsumennya. Kepercayaan akan sikap terhadap merek, kualitas layanan, dan masih banyak lagi kepercayaan yang lain yang menjadi motivasi dari perusahaan untuk mengembangkan produknya. Namun, kepercayaan anggota bukan hal yang mudah untuk kita dapatkan serta menanamkan pemikiran yang positif pada kognitif konsumen bukan hal yang gampang.¹²

¹¹Philip Kotler, Kevein Lane Keller, Manajemen Pemasaran,. 177.

¹²Harun, Isra, Haerul, J.E. 2013. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Pengguna Game Pointblank. Journal Psikologi. 30.

D. Periodisasi Pandemi Covid-19 Di Indonesia

1. Pembatasan Sosial Berskala Besar

PSBB merupakan bentuk kebijakan dalam upaya physical distancing di masyarakat. Berdasarkan Permenkes 9 tahun 2020 tentang Pedoman PSBB dalam rangka Percepatan Penanganan COVID19 adalah Pembatasan Sosial Berskala Besar sebagaimana juga dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease (COVID-19). Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) menyebutkan bahwa PSBB ditetapkan oleh Menteri Kesehatan. Pembatasan Sosial Berskala Besar PSBB adalah pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) sedemikian rupa untuk mencegah kemungkinan penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) demikian definisi PSBB dalam Permenkes 9 tahun 2020 tentang Pedoman PSBB dalam rangka Percepatan Penanganan COVID-19.

2. PPKM

Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat yang disebut dengan PPKM merupakan salah satu kebijakan Pemerintah Republik Indonesia untuk memerangi pandemi Covid-19, yang sebelumnya pemerintah sempat memberlakukan kebijakan Pembatasan Sosial

Berskala Besar (PSBB) yang berlangsung di beberapa wilayah di Indonesia. Hal ini dilaksanakan karena adanya inisiatif dari pemerintah daerah. Sedangkan kebijakan PPKM ini dilakukan serentak atas dasar komando pemerintah pusat.

PPKM pertama kali diberlakukan pada 11 Januari s.d. 25 Januari 2021 lalu tepatnya di tujuh provinsi di Pulau Jawa, diantaranya DKI Jakarta, Jawa Barat, Banten, Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Timur, dan Bali. Seiring berjalannya waktu serta menyesuaikan keadaan dari masing-masing wilayah di Indonesia, maka PPKM dilakukan secara berkelanjutan mulai dari Pulau Jawa, Pulau Sumatera, Pulau Kalimantan, Pulau Sulawesi, hingga skala Nasional. Istilah-istilah PPKM pun mulai bermunculan dari yang semula PPKM Jilid Pertama kemudian beralih menjadi PPKM Jilid Kedua, PPKM berbasis Mikro hingga PPKM Darurat. Dari istilah tersebut, masing-masing PPKM terdapat parameter pembeda yang dirincikan sehingga dapat menjadi acuan pengendalian wilayah dalam membatasi kegiatan masyarakat.

PPKM yang paling berdampak terhadap perbankan, lembaga keuangan dan UMKM serta masyarakat kecil adalah PPKM Darurat yang berlaku pada 3 Juli - 25 Juli 2021, dimana PPKM ini menargetkan penurunan penambahan kasus konfirmasi harian hingga di bawah 10 ribu kasus per harinya. Adapun pengetatan yang diberlakukan antara lain pada pusat perbelanjaan/mal/pusat perdagangan harus ditutup; restoran dan rumah makan tidak menerima makan di tempat; kemudian tempat ibadah

tidak diizinkan menyelenggarakan ibadah secara berjamaah, dan lain-lain. Adanya kebijakan pengetatan tersebut tentunya berdampak pada kondisi ekonomi.

Pada 21 Juli 2021 lalu, Tito Karnavian selaku Menteri Dalam Negeri mengumumkan istilah baru terkait mekanisme PPKM dengan skala tingkat pertama hingga keempat (Level I - IV). Semakin tinggi level PPKM maka pengetatan kegiatan masyarakat akan semakin besar, sebaliknya apabila level PPKM semakin menurun maka dapat diperkirakan kasus aktif Covid-19 dan penularannya semakin berkurang sehingga dapat dilonggarkan untuk melakukan aktivitas kembali.

3. New Normal

Pemerintah Indonesia melalui Juru Bicara Penanganan COVID-19, Achmad Yurianto menjelaskan bahwa masyarakat harus tetap menjaga produktivitas di tengah pandemi dengan tatanan baru yang disebut new normal. New normal atau tatanan hidup baru di masa pandemi COVID-19 segera diterapkan di beberapa daerah. Pemerintah mengimbau agar masyarakat tidak mengekspresikan new normal sebagai bentuk kebebasan. Adapun keputusan berlakunya era new normal di Indonesia akan ditentukan berdasarkan angka dan jumlah kasus COVID-19.

Melalui Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian memaparkan bahwa terdapat beberapa alasan Indonesia perlu menerapkan tatanan normal baru atau era new normal. Salah satu yang menjadi pertimbangan yakni terkait dampak pandemi terhadap ekonomi

yang dianggap sudah begitu mengkhawatirkan, dan peningkatan jumlah pengangguran sekaligus berkorelasi terhadap pergerakan konsumsi dalam negeri. Sehingga jika tidak segera diterapkan akan ada lebih banyak aspek yang menjadi korban, dan dampak ekonomi nasional semakin memburuk.

Gagasan new normal juga didasari karena Negara dianggap tidak cukup mampu dan sanggup untuk terus memberikan bantuan sosial ke masyarakat karena kemampuan keuangan Negara yang terbatas. Gagasan new normal dapat dimulai dan dipelajari serta diadopsi di banyak daerah-daerah di Indonesia secara bertahap dan akan diimplementasikan kebiasaan baru tersebut sejalan dengan kembali dimulainya aktivitas-aktivitas produktif dalam mempertahankan kinerja keseluruhan. Adapun hal lain yang harus diperhatikan dalam penerapan new normal yaitu tetap melakukan gaya hidup sehat, menjaga kebersihan tangan dan mengurangi kontak langsung agar dapat meminimalisir penyebaran virus semakin bertambah. Pelaksanaan new normal diharapkan dapat berdampak serta menimbulkan pengaruh positif pada jalannya roda perekonomian Indonesia. Hal ini ikut berkontribusi dalam upaya pemulihan yang berangsur membaik.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala-gejala objek yang terjadi di lokasi tersebut serta dilakukan untuk penyusunan laporan ilmiah.¹

Berdasarkan definisi di atas dapat dipahami bahwa penelitian ini adalah penelitian lapangan dimana peneliti langsung datang ke objek yang diteliti yaitu BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah. Peneliti tertarik memilih sebagai lokasi penelitian karena BMT Assyafiiyah Berkah Nasional mengalami penurunan anggota yang disebabkan oleh pandemi covid-19, dan pada saat pasca pandemi banyaknya jumlah anggota juga belum kembali normal seperti sebelum adanya pandemi covid 19, meskipun telah menyediakan aplikasi layanan anggota secara online yang diberi nama ceria digital.

2. Sifat Penelitian

Sesuai dengan judul dari Skripsi ini yang bersifat deskriptif kualitatif. Metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang

¹ Abdulrahmat Fathoni, *Metodologi dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT RinekaCipta, 2006), 96.

menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata ataupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Metode ini berusaha mengungkap berbagai keunikan yang terdapat didalam individu, kelompok, masyarakat maupun suatu organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh, terperinci, mendalam, dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.²

Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri, sehingga peneliti dapat mengetahui secara langsung data hasil wawancara yang telah dilaksanakan serta mendapatkan bukti kebenaran dalam proses penelitian. Penelitian ini akan menganalisis dan mendeskripsikan tentang dampak implementasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah.

B. Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian pada umumnya dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer yang didapatkan peneliti dengan melakukan wawancara langsung kepada Kepala Cabang, Customer service, dan Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah. Indikator yang melatarbelakangi wawancara ini yaitu agar

²Sandu Siyoto, & M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), cet-1, 28.

informasi yang di dapat lebih jelas dan akurat.

Untuk menentukan sampel anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel Yount (1999) yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1 Teknik Pengambilan Sampel

Besarnya Populasi	Besar Sampel
0 – 100	100%
101 – 1.000	10%
1.001 – 5.000	5%
5.000 – 10.000	3%
> 10.000	1%

Sumber : (Arikunto, 2006)

Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan besaran sampel 10% dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 N &= \text{Populasi} \times 10\% \\
 &= 791 \times 10 \\
 &= 7,91
 \end{aligned}$$

$$N = 8$$

Dari perhitungan di atas anggota yang dijadikan sampel pada penelitian ini sebanyak 8 anggota. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling Insidental*, yang artinya siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila di pandang orang yang kebetulan itu cocok sebagai sumber data.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu sumber data yang diperoleh secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya diperoleh melalui sumber bacaan berupa buku-buku, jurnal, internet, dan skripsi.³

Sumber data sekunder yang peneliti gunakan diperoleh melalui buku dan jurnal tentang kualitas pelayanan dan kepuasan anggota, skripsi yang berkaitan dengan objek penelitian, profil lokasi penelitian, sejarah BMT Assyafiiyah Berkah Nasional, dan struktur organisasi BMT Assyafiiyah Berkah Nasional.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang digunakan untuk memperoleh data yang valid. Untuk memperoleh informasi yang jelas, tepat dan lengkap maka peneliti menggunakan beberapa metode, antara lain:

1. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan adalah bebas terpimpin, teknik bebas terpimpin ini digunakan untuk menghindari pembicaraan yang menyimpang dari permasalahan yang akan diteliti. Pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan disiapkan terlebih dahulu, diarahkan kepada topik yang akan diteliti, untuk dilakukan wawancara. Wawancara bebas terpimpin merupakan kombinasi antara wawancara bebas dan wawancara terpimpin, dimana pelaksanaannya sesuai dengan

³Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, cetakan ke 13 (Bandung: Alfabeta, 2011), 225.

pedoman mengenai topik yang dibahas.³ Wawancara ini ditujukan kepada Kepala Cabang, Customer Service, dan Anggota dan 8 anggota BMT Assyafiyah Berkah.

2. Observasi

Observasi merupakan bagian dari teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk mengumpulkan data secara langsung dengan terjun ke tempat penelitian. Observasi juga berarti peneliti turut bersama partisipan, bukan hanya lewat atau mengamati saja. Hal ini dikarenakan dengan bersama partisipan akan memungkinkan dan memudahkan peneliti untuk menggali lebih banyak informasi tersirat yang mungkin tidak terungkap dari hasil wawancara.

Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan observasi dengan secara langsung terjun ke lokasi penelitian yang dalam hal ini adalah BMT Assyafiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu digunakan untuk mencari data, mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku tentang Kualitas Layanan dan Kepuasan Anggota, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lenger, agenda. Dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu berupa profil lokasi penelitian, sejarah BMT Assyafiyah Berkah Nasional, dan struktur organisasi BMT Assyafiyah Berkah Nasional, sedangkan dokumentasi yang diperlukan yaitu dalam bentuk foto pada

³ Abdulrahmat Fathoni: 119 .

saat wawancara dilakukan, foto BMT Assyafiiyah Berkah Nasional dan foto fasilitas atau sarana prasarana BMT Assyafiiyah Berkah Nasional.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian merupakan proses mencari dan menyusun sistematis data yang diperoleh melalui wawancara mendalam, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga mudah dipahami, dan hasil temuannya dapat disampaikan kepada orang lain.⁴

Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif dengan menggunakan metode berfikir induktif yaitu suatu cara yang dipakai untuk mendapatkan ilmu pengetahuan ilmiah yang bertolak dari pengamatan atas hal-hal atau masalah yang bersifat khusus, kemudian menarik kesimpulan yang bersifat umum.

Menurut Muh. Fitrah & Lutfiyah ada tiga macam kegiatan dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.⁵

1. Reduksi data

Reduksi data atau mereduksi data berarti merangkum data, memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting yang kemudian dicari tema dan polanya sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 246.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, 246-252.

Dari pengertian diatas maka yang peneliti lakukan saat mereduksi data yaitu, dengan cara memilih, dan menyederhanakan informasi data yang diperoleh dari wawancara, dan catatan lapangan. Hal ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang jelas dari data tersebut sehingga peneliti dapat membuat kesimpulan yang dapat dipertanggung jawabkan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Kemudian setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya yaitu *display* data atau penyajian data adalah upaya menampilkan, memaparkan atau menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar katagori, dan sejenisnya. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa dengan mendisplay data, maka akan mempermudah peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan langkah kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Dalam penelitian ini data yang akan disajikan adalah bentuk uraian singkat berupa teks naratif mengenai Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota Di Masa Pasca Pandemi Covid 19 (Studi Pada KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah memperoleh data dan menyajikan data barulah data tersebut dapat ditarik kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan pemaknaan terhadap data yang telah dikumpulkan, dalam penelitian kualitatif pengambilan kesimpulan dilakukan secara bertahap, kesimpulan

awal yang dikemukakan bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang dapat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel.

Proses dalam menganalisis data ini digunakan peneliti untuk menganalisis dan mendeskripsikan tentang Bagaimana pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) secara simultan, parsial dan dimensi mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan anggota BMT Assyafiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah.

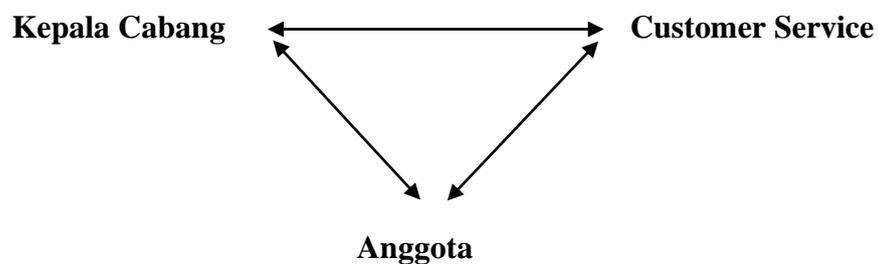
E. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Sehingga teknik penjamin keabsahan data sangat diperlukan guna memastikan data yang didapatkan valid, reliabel dan objektif.

Peneliti akan menguji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Adapun dalam menguji kredibilitas data pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data.

Triangulasi sumber untuk menguji keabsahan kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dengan beberapa sumber. Sehingga data yang telah diperoleh dari bebrbagai sumber tersebut dapat dideskripsikan, dikategorisasikan mana pandangan yang sama, yang berbeda maupun yang spesifik. Dengan demikian maka hasil data yang diperoleh bersifat faktual dan sesuai dengan ketentuan yang ada.¹

Gambar 3.1
Triangulasi Sumber



Berdasarkan Gambar 3.1 Triangulasi Sumber tersebut, maka dapat dipahami bagwa nantinya dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan pengecekan sinkronisasi data yang didapat dari pihak Kepala Cabang, Customer Service dan Anggota.

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, 271–73.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah

1. Sejarah Berdirinya BMT Assyafiiyah Berkah Nasional

KPPS BMT Assyafiiyah Kotagajah didirikan pada tanggal 03 September 1995, bertempat di Pondok Pesantren Nasional Assyafiiyah Kotagajah dengan nama BMT Assyafi'iyah. Pendirinya dimotori oleh:

- a. Mudhofir aktivis dan praktisi koperasi.
- b. Drs. Ali Nurhamid, M.Sc PNS pada kantor Departement Agama Kabupaten Lampung Tengah.
- c. KH, Suhaimi Rais, Tokoh agama di kecamatan Kotagajah.
- d. Drs. Ali Yurja Sharbani, PNS Tokoh agama dan Pemangku Pondok Pesantren Nasional Assyafiiyah Kotagajah.

Berawal dari kegaitan jaamah pengajian Assyafiiyah dan pengajian akbar peresmian Pondok Pesantren Nasional Assyafiiyah, menyisakan dana sebesar Rp.800.000,- yang digunakan sebagai modal awal. Pada tanggal 15-25 November 1995, Ikatan Cendikiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) langsung mengundang pelatihan bagi BMT yang ada di Lampung dan untuk selanjutnya berubah menjadi Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) dibawah naungan PINBUK Lampung.

Pada tahun 1999 pemerintah menggulirkan dana untuk kelompok swadaya masyarakat yang baru dan belum berbadan hukum, termasuk BMT Assyafiiyah diberi kepercayaan untuk mengelola dana lembaga ekonomi produktif masyarakat mandiri (LEPMM).

Pada tanggal 15 Maret 1999 resmi mendapatkan status badan hukum koperasi dengan nomor : 28/BH/KDK.7.2/III/1999, sehingga BMT Assyafiiyah berubah nama menjadi koperasi BMT Assyafi'iyah. Sehubungan dengan adanya peraturan Menteri Koperasi dan UKM RI No.10/Per/M.KUKM/IX/2015 tanggal 23 September 2015, tentang petunjuk pelaksanaan kelembagaan koperasi dari KSPPS berubah menjadi KPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah), maka dilakukan perubahan Anggaran Dasar, sehingga terbit ketetapan dinas koperasi dan UMKM provinsi Lampung Nomor: 219/PAD/M/KUKM.2/XII/2015 tanggal 17 Desember 2015 KSPPS BMT Assyafiiyah berubah menjadi KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional.²

2. Visi dan Misi BMT Assyafiiyah Berkah Nasional

a. Visi

“Menjadi Koperasi Jasa Keuangan Syari’ah yang Sehat, Kuat, Bermanfaat, Mandiri dan Islami”.

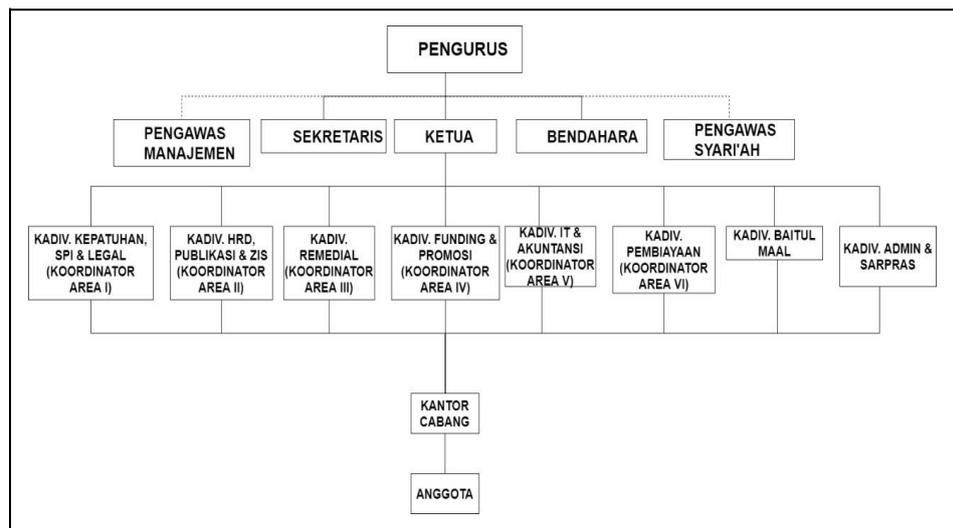
²Dokumen BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah, tentang Profil BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah

b. Misi

- 1) Meningkatkan kesejahteraan anggota dan lingkungan kerja
- 2) Meningkatkan sumber pembiayaan dan penyediaan modal dengan prinsip syari'ah
- 3) Menumbuhkan usaha produktif dibidang pertanian perdagangan, industry dan jasa
- 4) Meningkatkan budaya menyimpan dikalangan anggota.

3. Struktur Organisasi BMT Assyafiiyah Berkah Nasional

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT Assyafiiyah Berkah Nasional



Sumber: Dokumen BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah

4. Produk BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah

a. Produk Simpanan

Produk simpanan BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah antara lain:

- 1) Simpanan Mudharabah

Merupakan simpanan dengan system bagi hasil keuntungan yang dihitung saldo rata-rata harian dan diberikan tiap bulan.

Pembukaan rekening atas nama perorangan lembaga dengan setoran awal minimas Rp.10.000 dan saldo simpanan minimum Rp.10.000

2) Simpanan Wadi'ah

Merupakan simpanan yang dinilai sebagai titipan dan tidak berbagi hasil atau merupakan simpanan pembiayaan. Penerapan produk berdasarkan prinsip Wadiah yang ada di KSPPS BMT Assyafiiyah BN yaitu:

- a) Ceria Prima
- b) Ceria Pintar
- c) Ceria Qurban
- d) Ceria Ketupat
- e) Ceria Ihrom

3) Simpanan Qurban

Merupakan simpanan yang dikhususkan untuk keperluan qurban yang pengambilannya menjelang hari raya qurban (idul adha) anggota berhak mendapatkan bonus

4) Simpanan Hari Raya

Merupakan simpanan yang dikhususkan untuk keperluan hari raya idul fitri, yang pengambilannya menjelang hari raya idul fitri, anggota berhak mendapatkan bonus.

5) Simpanan Berjangka Syariah

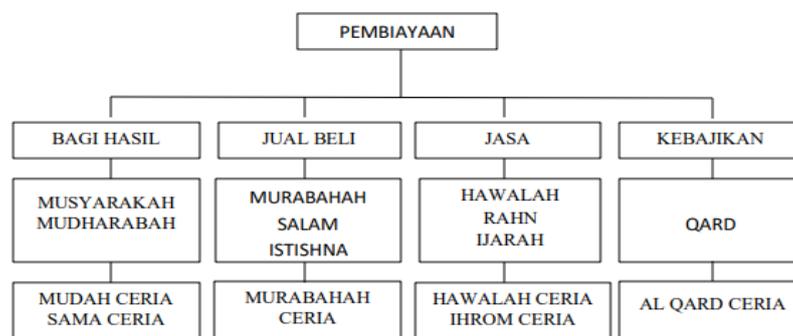
Simpanan berjangka ini ditunjukkan untuk masyarakat muslim yang ingin menginvestasikan dananya untuk kemajuan

perekonomian umat melalui system bagi hasil yang dikelola secara syariah.³

b. Produk Pembiayaan

Prinsip produk pembiayaan BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah adalah:

Gambar 4.2 Produk Pembiayaan



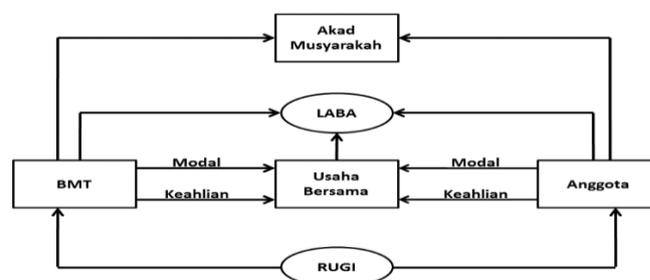
Sumber: Dokumen BMT Assyafiiyah Berkah Nasional

Produk pembiayaan BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah antara lain:

1) Pembiayaan Musyarakah

Pembiayaan ini adalah investasi antara KSPPS BMT Assyafiiyah dengan anggota/calon anggota.

Gambar 4.3 Pembiayaan Musyarakah



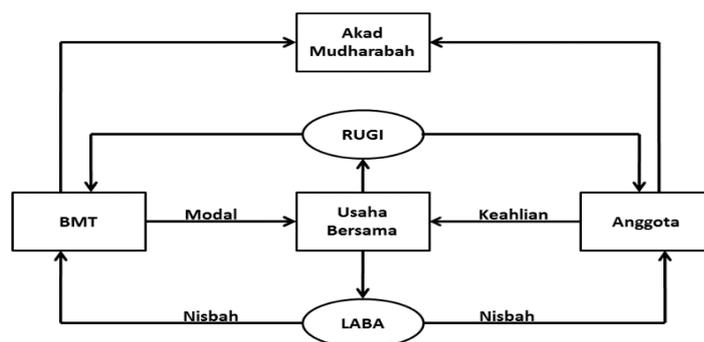
Sumber: Dokumen BMT Assyafiiyah Berkah Nasional

³Dokumen BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah, tentang Profil BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah

2) Pembiayaan Mudharabah

Pembiayaan ini adalah untuk investasi usaha, modal sepenuhnya dari KSPPS BMT Assyafiiyah bagi hasil akan diambil dengan nisbah yang telah disepakati

Gambar 4.4 Pembiayaan Mudharabah



Sumber: Dokumen BMT Assyafiiyah Berkah Nasional

3) Pembiayaan Murabahah

Pembiayaan ini adalah akad jual beli yang dilakukan oleh KSPPS BMT Assyafiiyah dengan anggota/calon anggota sesuai dengan kebutuhan anggota/calon anggota yang besarnya keuntungan ditentukan diawal akad. Cara pembayarannya bisa kontan atau kredit.

4) Pembiayaan Al Muzara'ah

Pembiayaan ini adalah akad jual beli yang dilakukan oleh KSPPS BMT Assyafiiyah dengan anggota/calon anggota (Petani), untuk keperluan pertanian, benih dari pemilik tanah. Nisbah ditentukan diawal akad.

- 1) Piutang Salam
- 2) Piutang Istishna
- 3) Ijarah
- 4) Qardh atau Pinjaman Kebajikan
- 5) Hawalah Ceria
- 6) Ihrom Ceria

5) Layanan Online

BMT Assyafiiyah Berkah Nasional juga memberikan kemudahan bagi anggotanya dalam bertransaksi secara online melalui Aplikasi Ceria Digital. Aplikasi ini semacam e-banking yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi secara online antara lain:

- 1) Pembayaran tagihan telepon (TELKOM) dan listrik (PLN)
- 2) Pembayaran angsuran (FIF, ACC, AT Finance)
- 3) Pengisian pulsa HP dan listrik (token)
- 4) Transfer sesama
- 5) Dan transaksi online lainnya.⁴

B. Upaya BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Melalui Aplikasi Ceria Digital

Kualitas pelayanan dan kepuasan sangat berpengaruh, apabila kualitas pelayanan dapat diterima dengan baik dan anggota merasa puas atas produk jasa yang ditawarkan seperti: simpanan dan pembiayaan. Kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat

⁴Produk BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional <http://www.bmtassyafiiyahbn.com>

memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa service quality atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan saat ini, lembaga keuangan seperti BMT juga harus bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik untuk mencari anggota baru maupun mempertahankan anggotanya. Pada tahun 2020, jumlah anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah sebanyak 810 orang. Pada tahun 2021 jumlah anggota sebanyak 723 orang, mengalami penurunan anggota dari tahun sebelumnya, hal ini disebabkan aktivitas dikantor berkurang, dikarenakan ppkm akibat adanya covid-19.

Upaya BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota, memutuskan merubah strategi pelayanan yaitu dengan menggunakan aplikasi digital ceria. Sistem ini diperkenalkan kepada anggota melalui aplikasi yang sudah bisa di download pada *appstore* dan *playstore*. Dengan adanya aplikasi digital ceria, dan era new normal pada tahun 2022 aktivitas kantor dan pelayanan stabil kembali. Pada tahun ini sudah kembali mencapai target dan pelayanan terhadap kepuasan, dan anggota mulai bertambah menjadi sebanyak 787 orang, meningkat dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2023 jumlah anggota sebanyak 791, kembali mengalami peningkatan.

Aplikasi Ceria Digital mulai dapat digunakan bulan Januari tahun 2022. Aplikasi Ceria Digital BMT Assyafiiyah Berkah Nasional merupakan aplikasi semacam e banking yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi keuangan secara elektronik melalui handphone. Layanan ini dapat digunakan melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh anggota di playstore. Salah satu kemudahan ketika menggunakan Aplikasi Ceria Digital adalah dapat melakukan bertransaksi kapan saja dan dimana saja, sehingga anggota sudah dapat melakukan transaksi keuangan tanpa harus pergi BMT, efisiensi waktu dan biaya.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Musbihin sebagai Kepala Cabang BMT Assyafiiyah Kota Gajah, dapat diketahui bahwa sistem operasional BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah untuk bertahan dari adanya pandemi covid-19 ini dengan cara memberikan pelayanan baru yaitu dengan menyediakan aplikasi digital ceria, sehingga aplikasi ini dapat digunakan oleh masyarakat ketika tidak dapat pergi langsung ke kantor BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung. Kualitas pelayanan dan kepuasan sangat berpengaruh, apabila kualitas pelayanan dapat diterima dengan baik dan anggota merasa puas atas produk jasa yang ditawarkan, produk yang paling diminati oleh anggota yaitu seperti simpanan berupa tabungan dan pembiayaan mudharabah.⁶

Pada tahun 2022, setelah pasca pandemi covid-19 BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah mulai memberikan pelayanan

⁶ Wawancara dengan Bapak Musbihin Kepala Cabang BMT Assyafiiyah Kota Gajah Lampung Tengah Pada Tanggal 4 Februari 2023.

secara tatap muka 100% dan menggunakan aplikasi digital ceria untuk mempermudah anggota bertransaksi. Saat ini anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah semakin bertambah, hal ini menunjukkan bahwa usaha BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah mampu mempertahankan anggota. Hal tersebut disebabkan oleh ketetapan, keakuratan, kemampuan dan kecepatan pada BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah dalam memberikan pelayanan terhadap anggota.

Menurut Bapak Musbihin selaku Pimpinan BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah mengatakan bahwa: “Pelayanan BMT Assyafiiyah Berkah Nasional pada saat pasca pandemi sama halnya seperti biasanya, kami menawarkan produk-produk, dana bantuan BPUM yang terdapat pada BMT Assyafiiyah Berkah Nasional kepada masyarakat sekitar, dan kami masih tetap melakukan pelayanan langsung ke lokasi anggota dengan syarat kami harus tetap menggunakan adribut kesehatan covid-19.⁵

Selain itu, ada 5 elemen yang menjadi pengukur pada kualitas pelayanan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasurahman, dan Berry yang dikembangkan lagi oleh Lupiyoadi yang menyatakan bahwa elemen kualitas pelayanan ada 5 yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty*.⁶

⁵Wawancara dengan Bapak Musbihin Kepala Cabang BMT Assyafiiyah Kota Gajah Lampung Tengah Pada Tanggal 4 Oktober 2023.

⁶Lupiyodi, Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta:Salemba Empat,2006).

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan sarana fisik perubahan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, fasilitas fisik, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.

Dalam hal ini, pihak dari BMT Asyafiiyah Berkah Nasional sendiri telah memberikan bukti nyata sesuai dengan teori, mulai dari memberikan fasilitas yang lengkap didalam gedung hingga mengatur penampilan pegawaianya agar anggota yang datang akan merasa nyaman akan pelayanan yang dilakukan oleh BMT Asyafiiyah Berkah Nasional.

Gambar 4.5 Tampilan Aplikasi Ceria Digital



2. *Reliability* (Keandalan)

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pihak BMT Asyafiiyah Berkah Nasional telah memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan yaitu secara akurat dan terpercaya dalam menyampaikan informasi-informasi terkait dengan produk BMT Asyafiiyah Berkah Nasional.⁷

3. *Responsiveness* atau ketanggapan.

Responsiveness adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada anggota, dengan penyampaian informasi yang jelas. Tidak membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, sehingga tidak menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa. Dalam hal ini pihak BMT Asyafiiyah Berkah Nasional sangat tanggap kepada anggota.

Hal ini dapat diketahui dari data wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Islamidiyah Dz selaku *Customer Service* dari BMT Asyafiiyah Berkah Nasional, yang menyatakan bahwa pihak BMT Asyafiiyah Berkah Nasional selalu melakukan promosi dengan cara membagikan brosur mengenai produk-produk BMT Asyafiiyah Berkah Nasional. Tidak sampai disitu saja, agar memudahkan anggota BMT Asyafiiyah Berkah Nasional

⁷Wawancara dengan Ibu Islamidiyah Dz selaku *Customer Service* BMT Assyafiiyah Kota GajahLampung Tengah Pada Tanggal 4 Oktober 2023.

juga menyapa anggota-nya melalui “Ceria Digital” untuk mendengarkan keluhan apa yang dialami anggota dalam menggunakan layanan dari BMT Asyafiiyah Berkah Nasional terutama pada pelayanan serta mencari solusi terhadap masalah yang dihadapi.⁸

4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian.

Assurance adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri atas komponen: komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

Berdasarkan hasil survey dapat diketahui bahwa para pegawai dari BMT Asyafiiyah Berkah Nasional telah sesuai dengan teori diatas karena para pegawai dari BMT Asyafiiyah Berkah Nasional sangat mampu menumbuhkan rasa percaya anggota kepada perusahaan atau BMT Asyafiiyah Berkah Nasional dengan cara menjelaskan secara detail mengenai produk-produk yang ingin anggota tanyakan.

5. *Empathy*.

Empathy adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung.

⁸Wawancara dengan Ibu Islamidiyah Dz selaku *Customer Service* BMT Assyafiiyah Kota GajahLampung Tengah Pada Tanggal 4 Oktober 2023.

Seperti yang sudah diketahui diatas, bahwa cara BMT Asyafiiyah Berkah Nasional untuk tetap melakukan komunikasi dengan anggota dimasa pasca pandemi ini adalah dengan cara melakukan komunikasi secara online melalui layanan “Ceria Digital” untuk tetap bisa mendengarkan dan juga memberikan keluhan ataupun saran dari anggota.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Musbihin. selaku kepala pimpinan cabang BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah, beliau menjelaskan bahwa standar operasional prosedur (SOP) pelayanan BMT Asyafiiyah Berkah Nasional adalah untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien serta mewujudkan hak anggota untuk mendapatkan pelayanan terbaik. Untuk itu prinsip-prinsip pelayanan yang diberikan yaitu adanya semboyan kerja yang diterapkan oleh BMT Asyafiiyah Berkah Nasional yaitu CERIA (*Collaboration, Excellent, Respect, Integrity, Accountability*), semboyan ini mempunyai arti sebagai berikut:⁹

1. *Collaboration*: artinya antara karyawan dan anggota harus dapat membangun kebersamaan, bekerjasama dengan saling menjaga, percaya dan memahami.
2. *Excellent*: bekerja dengan antusias dan ikhlas.
3. *Respect*: hormat, peduli dan ramah terhadap anggota.
4. *Integrity*: para karyawan harus mengedepankan nilai-nilai kejujuran dan pelayanan serta tata kelola organisasi yang baik.

⁹Wawancara dengan Bapak Musbihin Kepala Cabang BMT Assyafiiyah Kota Gajah Lampung Tengah Pada Tanggal 4 Oktober 2023.

5. *Accountability*: antusias, penuh tanggungjawab dalam bersikap, bekerja dan melayani.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Musbihin selaku pimpinan cabang BMT Assyafiiyah Berkah Nasional, beliau mengatakan bahwa:

“BMT Assyafiiyah Berkah Nasional memberikan pelayanan untuk meningkatkan anggota di saat pasca pandemi seperti ini dengan memberikan pelayanan yang nyaman, baik, cepat tanggap kepada anggota, agar para anggota bisa menjadi anggota tetap dan alhamdulillah meskipun masih dalam kondisi pasca pandemi seperti ini anggota di BMT Assyafiiyah Berkah Nasional ini sangat mulai meningkat, apalagi pada produk pinjaman yang mana BMT Assyafiiyah Berkah Nasional sudah menjadi kepercayaan pemerintah untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dengan bantuan BPUM. Setiap ada peringatan hari istimewa atau hari ulang tahun BMT Assyafiiyah Berkah Nasional juga selalu mengadakan pembagian penghargaan kepada anggota sovenir”.¹⁰

Kepuasan anggota dapat diukur dengan 3 indikator sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kenedy dan Young dalam Supranto yang dikembangkan lagi oleh Supranto yang menyatakan bahwa kepuasan anggota dapat diukur dengan 3 indikator, yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga atau biaya.¹¹ Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara berikut:

Menurut salah satu anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah yang bernama Ibu Lilik yang beralamat di Desa Saptomulyo Kecamatan Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah, pelayanan pada saat pasca pandemi covid-19 sudah mulai berjalan seperti biasanya tetapi harus lebih mengedepankan mentaati protokol kesehatan.

¹⁰Wawancara dengan Bapak Musbihin Kepala Cabang BMT Assyafiiyah Kota Gajah Lampung Tengah Pada Tanggal 10 Oktober 2023.

¹¹Kenedy dan Young dalam J. Supranto, Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan (Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar), (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 10.

Untuk itu dengan adanya bantuan aplikasi digital ceria mempermudah dalam bertransaksi hanya dari rumah tanpa harus pergi ke kantor. Selain itu BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah juga sangat peduli kepada masyarakat yang kesusahan disaat pandemi covid-19 ataupun pasca pandemi melalui program berbagi.

Pelayanan yang diberikan oleh BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah setelah pasca pandemi covid 19 anggota merasa sangat puas, hal ini dikarenakan *Customer Service* selalu menjawab dan menjelaskan dengan sabar kepada anggota yang belum bisa atau belum memahami kegunaan aplikasi digital ceria. Dalam aplikasi digital ceria ini terdapat fitur-fitur bebas transfer kesesama BRI, bayar BPJS dan zis waf, beli pulsa hp dan listrik, *top up e-wallet* (ovo, dana, gopay, dll.). *Front Officer selama* memberikan pelayanan bersikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang. Itu semua sudah mencerminkan sikap melayani anggota dengan baik yang dimiliki oleh *Customer Service* pada BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Wahyudi, beliau menuturkan bahwa:

“Pelayanan BMT Assyafiiyah Berkah Nasional sangat baik dan bagus Saat dalam kondisi pasca pandemi mereka selalu membagikan masker gratis ke anggota”.¹²

¹² Wawancara dengan Bapak Wahyudi, Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota GajahLampung Tengah, Pada Tanggal 09 Oktober 2023

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Qurotul Aini, beliau menuturkan:

“Saya sudah menggunakan Aplikasi Ceria Digital sejak bulan April 2022, saya tertarik menggunakan Aplikasi Ceria Digital karena mendapat informasi dari karyawan BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah tentang berbagai kemudahan yang didapatkan antara lain transfer, dan membeli pulsa biasa maupun pulsa listrik (token). Biasanya saya menggunakan Aplikasi Ceria Digital untuk mengecek saldo, dan membeli pulsa Listrik. Saya cukup puas dengan pelayanan BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah, apalagi sejak ada Aplikasi Ceria Digital karena bisa digunakan setiap saat jadi tidak usah repot-repot untuk pergi keluar rumah untuk membeli pulsa listrik (token).¹³

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Qurotul Aini, beliau menuturkan:

“Saya sudah menggunakan Aplikasi Ceria Digital sejak bulan April 2022, saya tertarik menggunakan Aplikasi Ceria Digital karena mendapat informasi dari karyawan BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah tentang berbagai kemudahan yang didapatkan antara lain transfer, dan membeli pulsa biasa maupun pulsa listrik (token). Biasanya saya menggunakan Aplikasi Ceria Digital untuk mengecek saldo, dan membeli pulsa Listrik. Saya cukup puas dengan pelayanan BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah, apalagi sejak ada Aplikasi Ceria Digital karena bisa digunakan setiap saat jadi tidak usah repot-repot untuk pergi keluar rumah untuk membeli pulsa listrik (token).¹⁴

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Sri Wahyuni, beliau menuturkan bahwa:

“Pelayan yang diberikan pihak BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah sudah cukup baik, sudah sesuai dengan standar SOP. Tetapi karena masih dalam kondisi Pasca covid 19, yang tidak baik jika antri cukup lama. Ketika saat ini pihak BMT sudah memberikan fasilitas Aplikasi Ceria Digital tentu sangat berpengaruh sangat positif terhadap kenyamanan dan kepuasan. Dan saya merasa puas karena

¹³Wawancara dengan Ibu Qurotul Aini, Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah, Pada Tanggal 09 Oktober 2023

¹⁴Wawancara dengan Ibu Qurotul Aini, Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah, Pada Tanggal 09 Oktober 2023

dengan menggunakan Aplikasi Ceria Digital, kita sudah tidak perlu antri di kantor, sudah bisa bertransaksi dari rumah.¹⁵

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Fitri Nur, beliau menuturkan bahwa:

“Pelayan yang diberikan pihak BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah sudah sangat baik, pegawainya ramah banget, fasilitasnya lengkap, apalagi sejak ada Aplikasi Ceria Digital sangat memudahkan saya dalam melakukan transaksi karena bisa di akses dimana saja jadi gak perlu lagi antri kantor. Saya merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan.¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Budi salah satu anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional, beliau mengatakan bahwa:

“Setiap ada peringatan hari istimewa atau hari ulang tahun juga selalu mengadakan pembagian penghargaan kepada anggota lama. Saya selama empat tahun menjadi anggota alhamdulillah pernah mendapatkannya seperti sovenir, payung, bunga, jam, gelas. Saya sangat merekomendasikan BMT Assyafiiyah Berkah Nasional.¹⁷

Pendapat tersebut juga dijelaskan oleh Ibu Rositas salah satu anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional, beliau mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan sangat baik dan cepat tanggap, sarana prasarananya juga lengkap, dan lokasinya sangat terjangkau dari tempat tinggal kami. Produk BMT Assyafiiyah Berkah Nasional paling saya minati yaitu Ceria Prima dan ceria ketupat”.¹⁸

Pendapat tersebut diperkuat oleh Bapak Suryani Ibrahim salah satu anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional, beliau mengatakan bahwa:

¹⁵Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni, Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah, Pada Tanggal 10 Oktober 2023

¹⁶Wawancara dengan Ibu Fitri Nur, Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah, Pada Tanggal 10 Oktober 2023

¹⁷Wawancara dengan Bapak Budi, Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah, Pada Tanggal 10 Oktober 2023

¹⁸Wawancara dengan Ibu Rosita, Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah, Pada Tanggal 10 Oktober 2023

“Sejak adanya Aplikasi Ceria Digital memberikan berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan melalui handpone yang sesuai kebutuhan dan keamanannya sangat terjamin sehingga saya merasa puas dengan adanya aplikasi ceria digital”.¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui upaya yang dilakukan BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah dalam meningkatkan Kepuasan Anggota di Masa Pasca Pandemi Covid 19, salah satunya dengan cara menyediakan fasilitas pelayanan ekstra yang diberikan dalam bentuk Aplikasi Ceria Digital. Layanan aplikasi ini memberikan berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan melalui handpone yang sesuai kebutuhan para anggota dan keamanannya sangat terjamin sehingga anggota merasa puas dengan adanya aplikasi ceria digital. Banyaknya anggota yang merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh BMT Assyafiiyah Berkah Nasional berdampak pada peningkatan jumlah anggota pada tahun 2022 dan 2023.

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Suryani Ibrahim, Anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah, Pada Tanggal 10 Oktober 2023

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data tentang “Upaya BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Melalui Aplikasi Ceria Digital”, dapat disimpulkan bahwa BMT Assyafiiyah Berkah Nasional meningkatkan kepuasan anggotanya dengan menggunakan Aplikasi Ceria Digital dengan berbagai upaya yaitu diantaranya :

1. BMT Assyafiiyah lebih banyak memperkenalkan aplikasi ceria digital kepada anggota baru maupun anggota lama dan membuat aplikasi ceria digital tersebut lebih familiar
2. Dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan anggotanya BMT Assyafiiyah membantu para anggota untuk menginstal dan mendaftarkan Aplikasi Ceria Digital pada handphone masing-masing anggota.

Dengan adanya aplikasi ceria digital ini dan kembali pada era new normal setelah pandemi, aktivitas kantor dan pelayanan stabil kembali. Hal ini membuat jumlah anggota BMT Assyafiiyah semakin meningkat.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang sudah dijelaskan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran atau masukan antara lain:

1. Bagi pihak BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah, meskipun kualitas pelayanan sudah cukup baik, pihak BMT harus tetap

meningkatkan pelayanan, sarana prasarana dan mengembangkan fitur-fitur yang ada dalam Aplikasi Ceria Digital.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan penelitian ini dengan objek dan sudut pandang yang berbeda sehingga dapat memperkaya kajian ilmu perbankan syariah pada lembaga keuangan syariah seperti Baitul Mal Wa Tamwil dalam peningkatan kepuasan anggota atau anggota.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. *Strategi Pelayanan dalam Memberikan Kepuasan anggota Bank Bni Syariah Kantor Cabang Mikro Kota Bima Provinsi Nusa Tenggara Barat*. Skripsi. Fakultas Dakwah Dan Komunikasi. Uin Alauddinmakassar. 2018.
- Along, Antonius. “Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak”. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*. Vol 6. No 1. 2020.
- Fathoni, Abdulrahmat. *Metodelogi dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2006.
- Harun. Isra. Haerul. J.E. “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Pengguna Game Pointblank”. *Journal Psikologi*. 2013.
- I. Arifin. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan Wadiah Pasar Pada Pt. Bprs Safir Kota Bengkulu*. 44.8. 2018.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press. 2019.
- Kasmir. *Customer Service Excellent*, PT Raja Grafindo Persada. Depok, 2017.
- Kotler, Phlip. dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I Edisi ke 12. Jakarta : Erlangga. 2017.
- Kotler, Philip. Kevein Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. Edisi Ke-13. 2009.
- Lupiyodi. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:Salemba Empat. 2006.
- Madona, Fitri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang”. *SKRIPSI*. UIN Raden Fatah Palembang,
- Monica, Intan Alma. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota PT.Bank Danamon Indonesia Tbk. *Jurnal Productivity*. Vol.3 No.2. 2022.
- Muhaimin. *Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pada Anggota (Studi Pada KSPPS BMT Fajar Pringsew)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.2018.
- Ridwan, Muhammad. “Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil”. Yogyakarta: UII Press. 2004.

- Siyoto, Sandu. & M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing. 2015. cet-1
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Yaqin, Ainul. dan Aniek Maschudah Ilfitiah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya”. *Journal of Business and Banking* No. 2/November 2014.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**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
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2726/In.28.3/D.1/TL.00/9/2021 Metro, 13 September 2021
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Zumaroh, M.E.Sy.
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Rizka Afifah
NPM : 1804100090
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : S1 Perbankan Syariah (S1 PBS)
Judul : Upaya BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Melalui Aplikasi Ceria Digital

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan \pm 1/6 bagian
 - b. Isi \pm 2/3 bagian
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kerjasama FEBI

Siti Zulaikha

OUTLINE

UPAYA BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL KOTA GAJAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA MELALUI APLIKASI CERIA DIGITAL

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

ORISINALITAS PENELITIAN

MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Kualitas Layanan
 - 1. Pengertian Kualitas Layanan
 - 2. Dimensi Kualitas Layanan
- B. Kepuasan Nasabah
 - 1. Pengertian Kepuasan Nasabah
 - 2. Indikator Kepuasan Nasabah
 - 3. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah
- C. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah
- D. Peroidesasi Pandemi Covid-19 di Indonesia

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
 - 1. Jenis Penelitian
 - 2. Sifat Penelitian
- B. Sumber Data Penelitian
 - 1. Sumber Data Primer
 - 2. Sumber Data Sekunder
- C. Teknik Pengumpulan Data
 - 1. Wawancara
 - 2. Observasi
 - 3. Dokumentasi
- D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Profil BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah
 - 5. Sejarah Berdirinya BMT Assyafiiyah Berkah Nasional
 - 6. Visi dan Misi BMT Assyafiiyah Berkah Nasional
 - 7. Struktur Organisasi BMT Assyafiiyah Berkah Nasional
 - 8. Produk BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah

B. Upaya Bmt Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah
Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Melalui Aplikasi
Ceria Digital

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, 31 Juli 2023

Dosen Pembimbing



Zumaroh, S.E.I, M.E.Sy
NIP : 19790422 200604 2 002

Peneliti,



RIZKA AFIFAH
Npm : 1804100090

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

UPAYA BMT ASSYAFIIYAH BERKAH NASIONAL KOTA GAJAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA MELALUI APLIKASI CERIA DIGITAL

A. Wawancara Kepada Anggota BMT Asyafiiyah Berkah Nasional

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pelayanan yang diberikan BMTAsyafiiyah Berkah Nasional?
2. Menurut Bapak/Ibu, apakah prosedur pelayanan yang diberikan BMT Asyafiiyah Berkah Nasional sudah termasuk pelayanan yang baik?
3. Produk apa yang paling diminati ibu selama menjadi nasabah di BMTAsyafiiyah Berkah Nasional?
4. Apakah ibu juga merekomendasikan kepada orang lain/saudara untuk menjadi nasabah pada BMTAsyafiiyah Berkah Nasional?
5. Apakah ada reward (penghargaan) yang diberikan oleh BMT Asyafiiyah Berkah Nasional untuk anda sebagai nasabah tetap?
6. Apakah anda menggunakan produk lebih dari satu selama menjadi anggota?
7. Apakah Bapak/Ibu mengetahui dan sudah menggunakan Aplikasi CeriaDigital?
8. Kapan Bapak/Ibu mulai menggunakan Aplikasi Ceria Digital?
9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas pelayanan setelah adanyaAplikasi Ceria Digital?
10. Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan adanya Aplikasi Ceria Digital yangdiberikan oleh BMT Asyafiiyah Berkah Nasional?
11. Apakah keuntungan dari penggunaan Aplikasi Ceria DigitalyangBapak/Ibu Rasakan?
12. Apa kelemahan dari Aplikasi Ceria Digital yang diterapkan BMT Asyafiiyah Berkah Nasional?
13. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sarana pra sanarana BMT Asyafiiyah Berkah Nasional ?

B. Wawancara Kepada Pihak BMT Asyafiiyah Berkah Nasional

1. Bagaimana BMT Asyafiiyah Berkah Nasional menarik perhatian masyarakat?
2. BMT Asyafiiyah Berkah Nasional selama pandemi mengeluarkan kebijakan dengan produk dan layanan seperti apa untuk nasabah?
3. Apakah ada perbedaan jumlah nasabah antara sebelum dan sesudah di waktu pandemi?
4. Apa saja jenis produk dan produk apa yang paling diminati oleh nasabah di BMT Asyafiiyah Berkah Nasional?
5. Bagaimana proses dan langkah yang dilakukan BMT Asyafiiyah Berkah Nasional untuk peningkatan nasabah dimasa pasca pandemi?
6. Apa ada reward (penghargaan) atau bentuk apresiasi untuk nasabah yang setia pada BMT Asyafiiyah Berkah Nasional?
7. Apa dalam BMT Asyafiiyah Berkah Nasional terdapat keunggulan tersendiri?
8. Apa saja prinsip-prinsip yang diterapkan dalam pelayanan yang diberikan pihak BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kotagajah?
9. Apa kiat-kiat atau strategi yang digunakan dalam memberikan pelayanan sehingga kepuasan anggota meningkat.
10. Kapan Aplikasi Ceria Digital mulai diterapkan BMT Asyafiiyah Berkah Nasional?
11. Apa saja fitur-fitur yang dapat digunakan dalam Aplikasi Ceria Digital?
12. Bagaimana minat anggota terhadap penggunaan Aplikasi Ceria Digital?
13. Berapakah jumlah anggota yang sudah menggunakan Aplikasi Ceria Digital?
14. Apa saja keuntungan/kemudahan jika menggunakan Aplikasi Ceria Digital?

C. Dokumentasi

1. Sejarah berdirinya BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah
2. Visi dan Misi BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah
3. Struktur Organisasi BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah
4. Produk-Produk BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah

Dosen Pembimbing



Zumaroh, S.E.I, M.E.Sy
NIP : 19790422 200604 2 002

Metro, 15 Agustus 2023
Peneliti,



RIZKA AFIFAH
Npm : 1804100090



**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.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2959/In.28/D.1/TL.00/10/2023
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
PIMPINAN KSPPS BMT
ASSYAFIYAH KOTA GAJAH
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2960/In.28/D.1/TL.01/10/2023,
tanggal 06 Oktober 2023 atas nama saudara:

Nama : **RIZKA AFIFAH**
NPM : 1804100090
Semester : 11 (Sebelas)
Jurusan : S1 Perbankan Syari`ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada PIMPINAN KSPPS BMT ASSYAFIYAH KOTA GAJAH bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KSPPS BMT ASSYAFIYAH KOTA GAJAH, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "DAMPAK KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI MASA PASCA PANDEMI COVID 19 (STUDI PADA KSPPS BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL KOTA GAJAH LAMPUNG TENGAH)".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 06 Oktober 2023
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



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



BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL

KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARI'AH

BADAN HUKUM :
No. 28/BH/KDK.7.2/III/1999

KANTOR PUSAT :
Jl. Jend Sudirman No. 09
Kotagajah Timur
Kec. Kotagajah
Lampung Tengah
Telp. (0725) 5100 189
Fax (0725) 5100 199
Email :
bmt_assyafiyah@yahoo.co.id

KANTOR CABANG :
KOTAGAJAH
GAYA BARU
BANDAR SURABAYA
KALIREJO
PURBOLINGGO
UNIT 2
JEPARA
PENAWARTAMA
SUKOHARJO
SENDANG AGUNG
SIMPANG PEMATANG
MULYO ASRI
GADING REJO
RAMAN UTARA
JEMBAT BATU
ADILUWIH
PONCOWARNO
SIMPANG RANDU
TRIDATU
SIMPANG SRIBAWONO
DAYA MURNI
SUMBER AGUNG
SUKA JAYA
PUGUNG RAHARJO
RUMBIA
TANJUNG JAYA
METRO
FRINGSEWU
MARGO MULYO
PENAWARAJI
BAMYUMAS
TANJUNG RAYA
PEKALONGAN
SEKAMPUNG
TUGU MULYO
MERAK
MUARA INTAN
GISTING
TANJUNG BINTANG
KARANG ANYAR
PULUNG KENCANA
NYUKANG HARJO
MERAPI
MANDALA
SIMPANG AGUNG
MAKARITAMA
RAWA JITU
SIDOMULYO

Nomor : 225/BMT-ASSY/IV/2023
Lampiran : -
Perihal : Izin Research

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro Lampung
Di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Berdasarkan surat nomor :B-2960/In.28/D.1/TL.00/10/2023 tanggal 06 Oktober 2023 perihal Izin Research pada BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kotagajah, dengan ini memberikan izin kepada :

Nama : RIZKA AFIFAH
NPM : 1804100090
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : "DAMPAK KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI MASA PASCA PANDEMI COVID 19"

Untuk melakukan Research di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kotagajah Lampung Tengah.

Demikian surat ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kotagajah, 11 November 2023

Sekretaris,

H.SUGIYONO



**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.iaim@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-2960/In.28/D.1/TL.01/10/2023

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

Nama : **RIZKA AFIFAH**
NPM : 1804100090
Semester : 11 (Sebelas)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KSPPS BMT ASSYAFIYAH KOTA GAJAH, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "DAMPAK KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI MASA PASCA PANDEMI COVID 19 (STUDI PADA KSPPS BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL KOTA GAJAH LAMPUNG TENGAH)".
 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 : 06 Oktober 2023

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Samindiyah Bz.

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



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



**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-1287/In.28/S/U.1/OT.01/11/2023**

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

Nama : Rizka Afifah
NPM : 1804100090
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 1804100090

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, 22 November 2023
Kepala Perpustakaan

As'ad
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 : Rizka Afifah
NPM : 1804100090
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **DAMPAK KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI MASA PASCA PANDEMI COVID 19 (STUDI PADA KSPPS BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL KOTA GAJAH LAMPUNG TENGAH)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 18%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 4 Desember 2023
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rizka Afifah

Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah

NPM : 1804100090

Semester/TA : XI/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	1 September 2023	<ul style="list-style-type: none">- Outline bab II, susunan teori sesuaikan komponen judul- Outline bab IV: gambaran umum lokasi penelitian disederhanakan, hasil penelitian dan pembahasan bisa digabung atau dipisah	

Dosen Pembimbing,

Zumaroh M.E.,S.y

NIP. 197904222006042002

Mahasiswa Ybs,

Rizka Afifah

NPM. 1804100090



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rizka Afifah

Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah

NPM : 1804100090

Semester/TA : XI/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	6 September 2023	- ACC Outline, lanjutkan penulisan bab I-III	

Dosen Pembimbing,

Zumaroh M.E.,S.y
NIP. 197904222006042002

Mahasiswa Ybs,

Rizka Afifah
NPM. 1804100090



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rizka Afifah

Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah

NPM : 1804100090

Semester/TA : XI/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	14 September 2023	<ul style="list-style-type: none">- Uraikan data awal penelitian secara detil pada LBM untuk mendukung problem penelitian yang diungkap- Perhatikan masukan tim pembahas proposal skripsi agar penelitian dapat terarah pada fokus yg dipilih- Penelitian relevan dicari yang sesuai dengan fokus penelitian sehingga dapat menunjukkan kebaruan riset yang dilakukan serta dapat digunakan untuk literature review- Teori yang digunakan harus sesuai dengan komponen judul dan fokus penelitian agar dapat digunakan sebagai landasan untuk menganalisis temuan- Pada bagian metode penelitian, jelaskan tentang teknik yg digunakan serta bagaimana eksekusi anda di lapangan dari pengumpulan data sampai ke penarikan kesimpulan sesuai dengan jenis, sifat dan pendekatan penelitian yg dipilih	

Dosen Pembimbing,

Zumaroh M.E.,S.v

NIP. 197904222006042002

Mahasiswa Ybs,

Rizka Afifah

NPM. 1804100090



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rizka Afifah

Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah

NPM : 1804100090

Semester/TA : XI/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	27 September 2023	<ul style="list-style-type: none">- Daftar pertanyaan pada pedoman wawancara disesuaikan dengan jenis wawancara- Pertanyaan dibuat berdasarkan teori inti dan fokus penelitian- Perhatikan sumber data primer siapa saja yg akan diwawancara ut penyesuaian pertanyaan agar tidak overlapping antara yang satu dengan yg lain- Dokumentasi diperhatikan kesesuaian data pendukung yg dibutuhkan dengan data yg dikumpulkan melalui wawancara	

Dosen Pembimbing,

Zumaroh M.E.,S.y

NIP. 197904222006042002

Mahasiswa Ybs,

Rizka Afifah

NPM. 1804100090



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rizka Afifah

Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah

NPM : 1804100090

Semester/TA : XI/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	29 September 2023	ACC APD, lanjutkan pengumpulan data	

Dosen Pembimbing,

Zumaroh M.E.,S.y
NIP. 197904222006042002

Mahasiswa Ybs,

Rizka Afifah
NPM. 1804100090



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rizka Afifah Jurusan/Prodi : PBS/FEBI
NPM : 1804100090 Semester/TA : XI/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	8 Nopember 2023	<ul style="list-style-type: none">• Profil terlalu panjang, sederhanakan. Ambil yg berkaitan dengan judul saja• Setiap data profil sebutkan sumbernya di footnote• banyak typo, perbaiki• Gunakan manajemen referens• Pastikan APD sudah digunakan semua, dan ditulis seluruh hasilnya di bagian ini• Pastikan informan sudah digali semua informasinya untuk menjawab pertanyaan penelitian• Bagaimana implementasi dimensi layanan prima di BMT untuk meningkatkan kepuasan anggota di masa post pandemi belum maksimal digali dan dideskripsikan• Analisis belum ada	

Dosen Pembimbing,

Zumaroh, M.E.Sy

NIP. 1979042220060420002

Mahasiswa Ybs,

Rizka Afifah

NPM. 1804100090



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rizka Afifah **Jurusan/Prodi** : PBS/FEBI
NPM : 1804100090 **Semester/TA** : XI/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	16 Nopember 2023	<ul style="list-style-type: none">- Setiap wawancara dengan masing-masing informan agar dibuat transkripnya dan dilampirkan di bagian lampiran skripsi- Analisis masih dangkal harus diperkuat lagi. Cek apakah jawaban rinci beserta argumen dan pembuktian data dari peneliti telah terdeskripsi seluruhnya pada bagian pembahasan. Caranya cek kembali pertanyaan penelitian, lalu cari jawabannya pada bagian analisis/pembahasan. Jika sudah terjawab secara lengkap tentang implementasi layanan prima dalam meningkatkan kepuasan anggota di masa post pandemi- Gunakan teori pada bab 2 tentang kepuasan konsumen dan kualitas layanan untuk memperkuat analisis sehingga pertanyaan penelitian terjawab dengan detil. Jika itu tuntas dideskripsikan di bagian pembahasan, maka penelitian ini akan menjadi sangat menarik- kesimpulan: singkat & jelas. Adalah jawaban langsung dari pertanyaan penelitian- saran: diberikan kepada pihak yg terkait dengan judul penelitian berdasarkan kesimpulan	

Dosen Pembimbing,

Zumaroh, M.E.Sy

NIP. 1979042220060420002

Mahasiswa Ybs,

Rizka Afifah

NPM. 1804100090



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rizka Afifah Jurusan/Prodi : PBS/FEBI
NPM : 1804100090 Semester/TA : XI/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	20 Nopember 2023	- ACC bab IV-V, siap dimunaqsyahkan	

Dosen Pembimbing,

Zumaroh, M.E.Sy
NIP. 1979042220060420002

Mahasiswa Ybs,

Rizka Afifah
NPM. 1804100090

FOTO DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak Musbihin (Kepala Cabang)
BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah
Hari Sabtu, 4 Februari 2023



Wawancara dengan Ibu Islamidiyah (Customer Servis)
BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah
Hari Selasa, 04 Oktober 2023



Wawancara Dengan Anggota BMT Assyafiyah Berkah Nasional Kota Gajah
Hari Selasa, 27 September 2023

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Rizka Afifah, lahir di Desa Astomulyo, Kecamatan Punggur, Kabupaten Lampung Tengah pada tanggal 07 Maret 2001. Dan sekaligus bertempat tinggal didesa Astomulyo.

Peneliti menyelesaikan pendidikan formal Sekolah Dasar di SD Negeri 04 Astomulyo lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan kejenjang Sekolah Menengah Pertama di SMP N 02 Punggur pada tahun 2012 – 2015, kemudian melanjutkan kejenjang Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 01 Punggur pada tahun 2015-2018. Pada tahun 2018 peneliti terdaftar sebagai mahasiswa jurusan S1 Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri Metro melalui jalur seleksi SPAN-PTKIN dan berstatus aktif sampai dengan sekarang.