

PERAN PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BMT BINA UMAT MADANI KOTA METRO

Messi Vini Elen¹, Triani Ratnawuri, M.Pd², Tiara Anggia Dewi, M.Pd³

1,2,3Universitas Muhammadiyah Metro

E-mail: messielen2@gmail.com¹⁾
t.ratnawuri@gmail.com²⁾
tiara.anggia.d@gmail.com³⁾

Abstrak

Peranan lembaga keuangan memiliki posisi yang sangat penting dalam perekonomian di Indonesia hampir semua sektor yang berhubungan dengan perekonomian selalu membutuhkan jasa lembaga keuangan. Bank sebagai Lembaga Kepercayaan dalam Usaha menghimpun dana Masyarakat (Tabungan), tentu perlu bagi bank untuk melakukan suatu pelayanan dengan cara semaksimal mungkin maupun dengan sebaik mungkin terhadap nasabah. Persaingan yang semakin ketat ditandai dengan makin banyaknya BMT di Kota Metro. Hal tersebut menuntut pihak BMT untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing dan unggul dibanding kompetitor lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana peran pelayanan pegawai terhadap kepuasan nasabah BMT Bina Umat Madani Kota Metro. Jenis penelitian, dikategorikan pada jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penentuan informan menggunakan teknik snowball sampling dengan pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil pernyataan yang disampaikan oleh pegawai dan nasabah mengenai pelayanan pegawai terhadap kepuasan nasabah yaitu, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai namun terdapat satu nasabah yang terlibat kesenjangan dengan pihak pegawai mengenai komunikasi. Karena sifat yang saling terkait menjadikan umpan balik seperti yang dilakukan oleh nasabah yang menghiraukan panggilan telepon dari pegawai sehingga terjadi hal yang membuat nasabah merasa tidak nyaman dengan perlakuan pegawai terhadapnya. Jika dilihat dari pengalaman dan jawaban nasabah lain mereka tidak mendapati perlakuan yang sama, itu karena mereka tidak menyepelekan komunikasi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pegawai, Kepuasan Nasabah