

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

**SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH:  
MESSI VINI ELEN  
18210015**

**PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2022**



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

**SKRIPSI**

Diajukan  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana  
Pendidikan Ekonomi

**OLEH**  
**MESSI VINI ELEN**  
**NPM. 18210015**

**PENDIDIKAN EKONOMI**  
**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**  
**2022**

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

*Messi Vini Elen<sup>1</sup>, Triani Ratnawuri, M.Pd<sup>2</sup>, Tiara Anggia Dewi, M.Pd<sup>3</sup>*

1,2,3Universitas Muhammadiyah Metro

E-mail: [messielen2@gmail.com](mailto:messielen2@gmail.com)<sup>1)</sup>  
[t.ratnawuri@gmail.com](mailto:t.ratnawuri@gmail.com)<sup>2)</sup>  
[tiara.anggia.d@gmail.com](mailto:tiara.anggia.d@gmail.com)<sup>3)</sup>

### 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

## **THE ROLE OF EMPLOYEE SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT BMT BINA UMMAH IN METRO CITY**

**Messi Vini Elen<sup>1</sup>, Triani Ratnawuri, M.Pd<sup>2</sup>, Tiara Anggia Dewi, M.Pd<sup>3</sup>**

1,2,3University of Muhammadiyah Metro

E-mail: [messielen2@gmail.com](mailto:messielen2@gmail.com)<sup>1)</sup>  
[t.ratnawuri@gmail.com](mailto:t.ratnawuri@gmail.com)<sup>2)</sup>  
[tiara.anggia.d@gmail.com](mailto:tiara.anggia.d@gmail.com)<sup>3)</sup>

### **Abstract**

*The role of financial institutions has a very important position in the economy in Indonesia, almost all sectors related to the economy always require the services of financial institutions. Banks as Trust Institutions in Efforts to collect Public funds (Savings), of course it is necessary for banks to provide services in the maximum possible way and in the best possible way to customers. The increasingly fierce competition is marked by the increasing number of BMTs in Metro City. This requires BMT to create a strategy to be able to compete and excel compared to other competitors. The purpose of this study was to find out how the role of employee service on customer satisfaction BMT Bina Ummah Madani Metro City. This type of research, categorized in the type of qualitative descriptive research. Determination of informants using snowball sampling technique with data collection using observation, interviews, and documentation. The results of statements submitted by employees and customers regarding employee services to customer satisfaction are, based on the results of research conducted by researchers, it can be concluded that customers are satisfied with the services provided by employees but there is one customer who is involved in a gap with the employee regarding communication. Due to the interrelated nature of feedback, as is done by customers who ignore telephone calls from employees, things happen that make customers feel uncomfortable with the employee's treatment of them. If you look at the experiences and answers of other customers, they don't get the same treatment, it's because they don't underestimate communication.*

**Keywords:** Service Quality, Employee, Customer Satisfaction

## RINGKASAN

Persaingan dan perkembangan lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank di Indonesia semakin berkembang pesat sejak adanya deregulasi di bidang moneter dan keuangan. Meningkatnya persaingan perbankan ditandai dengan kemunculan banyak jumlah bank dan lembaga keuangan lain. Persaingan tersebut terlihat dari bervariasinya produk atau jasa yang ditawarkan, salah satunya adalah BMT Bina Umat Madani Kota Metro. Kualitas layanan sendiri merupakan faktor yang penting dalam mempengaruhi minat nasabah. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah pelayanan yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka.

Jenis penelitian, dikategorikan pada jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian. Teknik penentuan informan menggunakan teknik snowball sampling adalah teknik penentuan informan dengan mula-mula menentukan informan dalam jumlah kecil, kemudian membesar jika informan yang telah dipilih belum memberikan informasi atau data yang dibutuhkan oleh peneliti. Kehadiran peneliti dalam hal ini sangatlah penting dan utama dalam penelitian kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan penelitian kepustakaan (membaca dan mempelajari tulisan-tulisan berupa buku-buku literature dan sumber baca lainnya yang berkaitan dengan objek sebagai landasan teori) dan Penelitian Lapangan (observasi, wawancara dan dokumentasi). Teknik analisis data menggunakan Pengumpulan Data (*Data Collection*), *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data), *Conclusion Drawing/Verification*. Untuk pengecekan keabsahan data peneliti menggunakan meningkatkan ketekunan secara kontinyu dan triangulasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa dari lima orang nasabah aktif terdapat 4 nasabah yang puas dan 1 nasabah terlibat kesenjangan dengan pihak pegawai mengenai komunikasi. Menurut Tjiptono dan Diana (2019: 135) menyatakan bahwa faktor penentu kepuasan pelanggan terdapat pada sikap pelanggan. Dari pernyataan tersebut komunikasi merupakan hal yang sangat penting dan saling terkait dalam sebuah hubungan yang terjalin antara pegawai dengan nasabah. 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.

## PERSETUJUAN

Skripsi oleh **MESI VINI ELEN** ini,  
Telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji

Metro, 23 Juni 2022  
Pembimbing I,



**Triani Ratnawuri, M.Pd.**  
**NIDN. 0210078601**

Pembimbing II,



**Tiara Anggia Dewi, M.Pd**  
**NIDN. 0219019102**

Kaprodi Pendidikan Ekonomi



**Triani Ratnawuri, M.Pd.**  
**NIDN. 0210078601**

## PENGESAHAN

Skripsi oleh **MESSI VINI ELEN** ini,  
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal, 23 Juni 2022

### Tim Penguji

\_\_\_\_\_ Ketua  
**Triani Ratnawuri, M.Pd**

\_\_\_\_\_ Sekretaris  
**Tiara Anggia Dewi, M.Pd**

\_\_\_\_\_ Penguji Utama  
**Dra. Hj. Ningrum, M.TA.**

**Mengetahui**

**Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Dekan,**



**Drs. Partono, M.Pd**  
**NIP. 19660413 199103 1 003**



## MOTTO

مُبِينٍ كَتَبَ فِي كُلِّ ۙ وَمُسْتَوْدَعَهَا مُسْتَقَرَّهَا وَيَعْلَمُ رِزْقَهَا اللَّهُ عَلَىٰ إِلَّا الْأَرْضِ فِي دَابَّةٍ مِنْ وَمَا

Dan tidak satupun makhluk bergerak (bernyawa) di bumi melainkan semuanya dijamin Allah rezekinya. Dia mengetahui tempat kediamannya dan tempat penyimpanannya. Semua (tertulis) dalam Kitab yang nyata (Lauh Mahfuzh).  
(QS. Hud ayat 6)

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”  
(QS. Ar Rad ayat 11)

Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”  
( Ridwan Kamil)

Keberhasilan bukan milik orang pintar. Keberhasilan milik mereka yang terus berusaha”.  
( B. J. Habibie)

Jangan malu dengan kegagalan, bangun dan jadikan batu kerikil itu pijakan menuju kesuksesan.  
(Messi V.E)

## PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, dan kesabaran untukku dalam menyelesaikan skripsi ini dan aku persembahkan ini kepada:

1. Ayahanda (Riyadi) dan Ibu tercinta (Puji Astuti) Segala Do'a dan rasa hormat bakti dan terimakasih untuk Ayah dan Ibu tercinta yang selama ini mendambakan keberhasilanku dan tak pernah lelah membimbing dan memberikan dorongan dalam menempuh cita-citaku, sungguh Ayah dan Ibu telah menjaga Amanah Allah SWT itu dengan sangat baik.
2. Adikku tersayang (Anjeli Fidia Fella) yang selalu memberikan dorongan dan semangat untuk segala keberhasilanku. Semoga kesuksesan yang lebih besar dapat diraih adikku di masa yang akan mendatang.
3. Saudara/i (Putri dan Habib Riyadi) yang selalu memberikan Do'a dan Dorongan semangat untuk keberhasilku.
4. Dan Almamaterku Universitas Muhammadiyah Metro Fakultas Ilmu Pendidikan dan Keguruan.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, karena Rahmat serta Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan selesai. Dalam skripsi ini penulis akan membahas mengenai “ Peran Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Bina Umat Madani Kota Metro”.

Dalam menyusun skripsi ini penulis menyadari banyaknya kekurangan , namun berkat bimbingan dan dan bantuan serta petunjuk dari berbagai pihak, maka penulis bisa mengatasi. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Jazim Ahmad. M.Pd. Selaku rektor Univesitas Muhammadiyah Metro
2. Bapak H. Drs. Partono, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Ibu Triyani Ratnawuri, M.Pd, selaku ketua Prodi Pendidikan Ekonomi sekaligus Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Tiara Anggia Dewi, M.Pd, selaku Pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam terselesainya penelitian ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Pendidikan Ekonomi yang telah banyak membantu dalam memberikan ilmu selama kuliah.
6. Bapak/Ibu karyawan TU yang telah banyak membantu dalam pembuatan surat penelitian dan informasi selama kuliah.
7. Manajer BMT Bina Umat Madani di Mulyojati, Kec. Metro Barat, Kota Metro. Yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah yang akan membalas amal kebaikan atas bantuan dan partisipasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Wasalamualaikum Wr.Wb.

Metro, Juni 2022

Penulis



**Messi Vini Elen**  
**18210015**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : **MESSI VINI ELEN**  
NPM : 18210015  
Fakultas : FKIP  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi

*Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "PERAN PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BMT BINA UMAT MADANI KOTA METRO". Adalah karya saya dan bukan plagiat.*

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi tersebut saya menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana dan akan mempertanggung jawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, Juni 2022  
Yang membuat pernyataan



Messi Vini Elen  
NPM. 18210015





**UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO**

# **SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)**

Nomor: 2766/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : MESSI VINI ELEN  
NPM : 18210015  
Jenis Dokumen : SKRIPSI

**JUDUL:**

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

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 28 Juli 2022

Kepala Unit,



**Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.  
NIDN. 0203128801**

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116  
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,  
Lampung, Indonesia

Website: [www.upi.ummetro.ac.id](http://www.upi.ummetro.ac.id)

E-mail: [upi@ummetro.ac.id](mailto:upi@ummetro.ac.id)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LOGO</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>ix</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	<b>xii</b>
<b>SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Lokasi Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b>	
A. Deskripsi Teori.....	6
1. Kepuasan Nasabah.....	6
2. Kualitas Pelayanan .....	11
B. Hubungan Antara Variabel.....	17
1. Hubungan Reliability dengan Kepuasan Konsumen .....	17
2. Hubungan Responsiveness dengan Kepuasan Konsumen.....	18
3. Hubungan Assurance dengan Kepuasan Konsumen .....	18
4. Hubungan Emphaty dengan Kepuasan Konsumen .....	20
5. Hubungan Tangible dengan Kepuasan Konsumen .....	20
C. Penelitian Relevan .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	24
B. Informan Penelitian .....	24
C. Kehadiran Peneliti .....	25
D. Sumber Data .....	26
1. Primer .....	26
2. Sekunder .....	26
E. Teknik Pengumpulan Data .....	26
1. Penelitian Kepustakaan .....	26
2. Penelitian Lapangan .....	27

F. Teknik Analisis Data .....	29
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	32
H. Tahat-Tahap Penelitian .....	35

#### **BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN**

A. Paparan Data .....	37
1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	37
2. Sejarah singkat perusahaan .....	38
3. Visi, misi dan tujuan BMT Bina Umat Madani .....	38
4. Sruktur organisasi .....	39
5. Sistem Manajemen Perusahaan.....	40
6. Produk BMT Bina Umat Madani .....	42
7. Kegiatan umum BMT .....	44
8. Proses penerimaan nasabah pembiayaan.....	44
B. Temuan Penelitian.....	46

#### **BAB V PEMBAHASAN**

A. Analisis Data.....	58
B. Hasil Analisis dan Pembahasan.....	58
C. Pengecekan Keabsahan Temuan .....	62

#### **BAB VI KESIMPULAN**

A. Kesimpulan .....	67
B. Saran.....	68

#### **DAFTAR LITERATUR**

#### **LAMPIRAN**

#### **RIWAYAT HIDUP**



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Daftar Pegawai Pada BMT Bina Umat Madani Kota Metro .....	2
2. Kisi-kisi Instrumen .....	28
3. Porsi Nisbah Bagi Hasil .....	43
4. Data Nasabah Aktif .....	46
5. Data Pegawai BMT yang Berhadapan Langsung dengan Nasabah .....	47
6. Hasil Wawancara Kepada Nasabah Aktif di BMT Bina Umat Madani .....	47
7. Hasil Wawancara dengan Pegawai BMT Bina Umat Madani .....	53
8. Hasil wawancara Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah.....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Struktur organisasi BMT Bina Umat Madani .....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Formulir Pengajuan Judul.....	73
2. Kartu Bimbingan Proposal.....	74
3. Kartu Bimbingan Skripsi.....	75
4. Izin Pra Survey.....	79
5. Surat Balasan Pra Survey.....	80
6. Pengesahan Proposal.....	81
7. Sk Pembimbing.....	82
8. Izin Penelitian.....	83
9. Surat Balasan Penelitian.....	84
10. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	85
11. Daftar Pegawai BMT Bina Umat Madani.....	87
12. Laporan Rekap Jumlah Anggota Pembiayaan.....	88
13. Pedoman Observasi.....	89
14. Pedoman Wawancara.....	91
15. Dokumentasi Pra Survey.....	106
16. Dokumentasi Penelitian.....	107