

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PADA KSPPS  
BINA UMAT MADANI KOTA METRO**

**TUGAS AKHIR**



Disusun Oleh:  
**Shindy Aprilia**  
**NPM. 19640011**

**PROGRAM STUDI D3 AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**2022**



**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PADA KSPPS  
BINA UMAT MADANI KOTA METRO**

**TUGAS AKHIR**

Disusun dan diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Metro untuk memenuhi salah satu syarat guna  
memperoleh gelar Ahli Madya Akuntansi (A.Md., Ak.)

Disusun Oleh:  
**Shindy Aprilia**  
**NPM. 19640011**

**PROGRAM STUDI D3 AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2022**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana dampak pelayan serta pembiayaan terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS Bina Umat Madani Kota Metro. (1) praktik pelayanan pembiayaan yang dilakukan di KSPPS Bina Umat Madani Kota Metro. (2) analisis pelayanan pembiayaan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Bina Umat Madani Kota Metro. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Objek penelitian adalah KSPPS Bina Umat Madani Kota Metro. Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara mereduksi data, mendisplay data dan memaparkan tentang permasalahan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini adalah (1) KSPPS Bina Umat Madani merupakan lembaga yang amanah dan telah mengamalkan nilai-nilai Islami dalam memberikan pelayanan. (2) Pelayanan yang telah dilakukan oleh KSPPS Bina Umat Madani tersebut membuat jumlah anggota dan calon anggota yang melakukan pembiayaan meningkat. Hal tersebut secara tidak langsung membuktikan bahwa anggota dan calon anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KSPPS Bina Umat Madani.

**Kata Kunci :** Pelayanan, Pembiayaan, Kepuasan Nasabah.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine how the impact of service and financing on customer satisfaction at KSPPS Bina Ummah Madani Metro City. (1) the practice of financing services carried out at the KSPPS for Civil Society Development in Metro City. (2) analysis of financing services on customer satisfaction at KSPPS Bina Ummah Madani Metro City. The research design used in this study used a qualitative method with a descriptive approach. The object of this research is KSPPS Bina Ummah Civil in Metro City. Data analysis techniques used in this study by reducing data, displaying data and explaining customer satisfaction problems.*

*The results of this study are (1) KSPPS Bina Ummah Madani is a trustworthy institution and has practiced Islamic values in providing services. (2) The services that have been carried out by KSPPS Bina Ummah Madani have increased the number of members and prospective members who make financing. This indirectly proves that members and prospective members are satisfied with the services provided by KSPPS Bina Ummah Madani.*

**Keywords:** *Service, Financing, Customer Satisfaction.*

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**TUGAS AKHIR**


**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PADA KSPPS  
BINA UMAT MADANI KOTA METRO**

**Shindy Aprilia  
NPM. 19640011**

**Telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji**

Metro, 18 April 2022

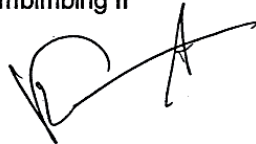
Pembimbing I



H. Jawoto Nusantoro, S.E., M.M.

NIDN. 0219127001

Pembimbing II



Angga Kurniawan, S.E., M.Sc

NIDN. 0205078701

Ketua Program Studi



Ardiansyah Japlani, S.E., M.BA., AWM.

NIDN. 0231018702

**HALAMAN PENGESAHAN**

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PADA KSPPS  
BINA UMAT MADANI KOTA METRO**

**Shindy Aprilia  
NPM. 19640011**

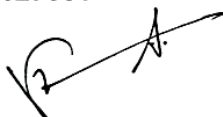
**Telah diuji dan dinyatakan lulus pada**

**Hari : Kamis  
Tanggal : 21 April 2022  
Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro  
Tim Penguji :**



**H. Jawoto Nusantoro, S.E., M.Si.  
NIDN. 0219127001**

**Ketua Penguji**



**Angga Kurniawan, S.E., M.Sc.  
NIDN. 0205078701**

**Sekretaris**



**Nedi Hendri, S.E., M.Si., Akt., CA., ACPA., CPA., CRA.  
NIDN. 0020048101**

**Penguji Utama**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**MET H SUWARTO, S.E., M.M.  
NIDN 0210036801**

## **MOTTO**

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka  
mengubah diri mereka sendiri

**(QS. AR-Ra'd : 11)**

Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung.

Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak.

**(Ralph Waldo Emerson)**



## PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, penulis mempersembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak Surono dan ibu Sri Hartini yang senantiasa memberikan doa dan dukungan untuk segala urusanku, yang telah merawat dan mendidik ku dengan penuh kasih sayang.tak pernah mengenal lelah dalam bekerja demi memberikan pendidikan yang terbaik untuk anaknya.
2. Untuk kakakku Kiki Andrianto dan adikku aura Rosalinda yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dosen pembimbing bapak H.jawoto Nusatoro, S. E., M.Si. dan Bapak Angga Kurniawan, S.E., M.Sc. yang selalu memberikan arahan sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai tepat pada waktunya.
4. Teman-teman ku D3 akuntansi yang selalu membantu dan mensupport tanpa bantuan kalian aku tidak bisa sampai saat ini.
5. Teman kosan ku yang selalu memberikan suport dan dukungan
6. Semua pihak yang bertanya "kapan sidang?", "Kapan wisuda?", "Kapan nyusul?" dan lain sejenisnya, Kalian adalah alasan ku segera menyelesaikan Tugas Akhir ini
7. Dan secara khusus saya persembahkan untuk pendamping hidup saya(kelak).
8. *Last but not least, i wanna thank me, i wanna thank me for believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work, i wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas semua limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pada KSPPS Bina Umat Madani Kota Metro” dengan lancar, yang merupakan salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya Akuntansi di Universitas Muhammadiyah Metro.


Penulis menyadari tanpa adanya bimbingan dari berbagai pihak, tugas akhir ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Sebab itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ayahanda Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Ardiansyah Japlani, S.E., M.BA., AWM. Kepala Program Studi D3 Akuntansi.
4. Jawoto Nusantoro, S.E., M.Si. Selaku dosen pembimbing I.
5. Angga Kurniawan, S.E., M.Sc. Selaku dosen pembimbing II.
6. Ayah dan Ibu, yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan kepadaku.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan karya ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diterima agar lebih baik kedepannya. Semoga semua amal baik dapat dicatat sebagai amalan yang terbaik oleh Allah SWT. Aamiin, Aamiin Ya Rabbal Alaamiin.

Metro, 18 April 2022

Penulis,



Shindy Aprilia  
NPM. 19640011

## PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

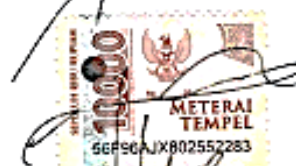
Nama : Shindy Aprilia  
NPM : 19640011  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi: D3 Akuntansi

Menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul "**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PADA KSPPS BINA UMAT MADANI KOTA METRO**" merupakan karya saya dan bukan hasil plagiat. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam tugas akhir tersebut, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik ahli madya dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Metro, 18 April

Yang membuat pernyataan



Shindy Aprilia

19640011



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO



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

Nomor: 2558/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : SHINDY APRILIA  
NPM : 19640011  
Jenis Dokumen : TUGAS AKHIR

### JUDUL:

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN  
PADA KSPPS BINA UMAT MADANI KOTA METRO**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Tumitin*. Dokumen yang telah diperiksa 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, 10 Mei 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

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN .....	vii
HALAMAN PENGESAHAN .....	viii
HALAMAN MOTTO .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	xi
SURAT UJI KESAMAAN .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian .....	6
E. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b>	
A. Pelayanan .....	7
B. Pembiayaan .....	12
C. Kepuasan Nasabah .....	14
D. Penelitian Relevan .....	16
E. Kerangka Pemikiran .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	19
B. Objek dan Lokasi Penelitian .....	19
C. Teknik Pengumpulan Data .....	19
D. Teknik Analisis Data .....	20

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	23
B. Analisis Praktik Pelayanan Pembiayaan pada KSPPS Bina Umat Madani.....	29
C. Analisis Hasil Penerapan Pelayanan Pembiayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada KSPPS Bina Umat Madani .....	32

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	34
B. Saran .....	34

#### **DAFTAR LITERATUR**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan Anggota KSPPS Bina Umat Madani Kota Metro .....	3
Tabel 2. Penelitian Relevan .....	16

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran .....	18
Gambar 2. logo KSPPS Bina Umat Madani .....	23
Gambar 3. Struktur Organisasi KSPPS Bina Umat Madani.....	24