

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Baitul Qiradh Afdhal Lhokseumawe, dengan fokus pada strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Afdhal Lhokseumawe khususnya pada para nasabah yang berada di Baitul Qiradh Afdhal Lhokseumawe. Fenomena yang dihadapi Baitul Qiradh saat ini yaitu banyak lembaga-lembaga yang saat ini memberikan pinjaman uang kepada masyarakat, bukan hanya bank saja tetapi juga ada pinjol dan Baitul Qiradh Afdhal adalah salah satu Lembaga yang menawarkan pemimjaman uang. Dengan banyaknya yang menawarkan jasa yang sama, maka mereka harus menjalankan strategi dengan memberikan pelayanan yang terbaik guna untuk mempertahankan kepuasan dari nasabahnya. Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Baitul Qiradh Afdhal. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, menurut (Nurdewi, 2022), penelitian kualitatif merupakan suatu objek yang dihubungkan dengan pemecahan suatu masalah baik dari sudut pandang teoritis maupun praktis. Penelitian kualitatif sering kali merujuk pada penelitian yang menggunakan data kualitatif (hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi) yang dianalisis oleh peneliti sebagai instrument penelitiannya. Hasil dari penelitian ini adalah strategi pelayanan Baitul Qiradh Afdhal dalam meningkatkan kepuasan nasabah berfokus pada pendekatan yang mengutamakan prinsip syariah Dengan adanya strategi pelayanan ini, maka pihak Baitul Qiradh Afdhal mampu memberikan yang terbaik pada anggota nasabahnya. Pelayanan yang ramah, mudah diakses, dan cepat dalam proses pengajuan pembiayaan menjadi poin penting yang meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah. Kemudian hambatan yang sering dirasakan oleh Baitul Qiradh Afdhal adalah kendala yang saat ini masih terjadi yaitu adanya nasabah macet. Hal ini perlu solusi agar dapat menyelesaikan pembayaran tersebut, salah satunya yaitu terus – terusan mendatangi nasabah untuk melakukan pembayaran karena tiap – tiap nasabah yang melakukan pembiayaan di Baitul Qiradh Afdhal harus mengikuti persyaratan dan ketentuan yang telah diberikan, jadi tidak ada alasan kepada anggota nasabah untuk tidak melakukan pelunasan.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan, Strategi Pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This study examines service strategies to enhance customer satisfaction at Baitul Qiradh Afdhal Lhokseumawe, with a focus on service strategies to enhance customer satisfaction at Baitul Qiradh Afdhal Lhokseumawe, especially for customers at Baitul Qiradh Afdhal Lhokseumawe. The phenomenon currently faced by Baitul Qiradh is that many institutions currently provide loans to the community, not only banks but also online lending and Baitul Qiradh Afdhal is one of the institutions that offers money loans. With so many offering the same services, they must implement a strategy by providing the best service in order to maintain customer satisfaction. This is what makes researchers interested in conducting research at Baitul Qiradh Afdhal. The research method used in this study uses a qualitative approach, according to (Nurdewi, 2022), qualitative research is an object that is connected to solving a problem both from a theoretical and practical perspective. Qualitative research often refers to research that uses qualitative data (interview results, observations, and documentation) analyzed by researchers as research instruments. The results of this study are the Baitul Qiradh Afdhal service strategy in increasing customer satisfaction focuses on an approach that prioritizes sharia principles. With this service strategy, Baitul Qiradh Afdhal is able to provide the best to its customer members. Friendly, easily accessible, and fast service in the financing application process are important points that increase customer comfort and satisfaction. Then the obstacles that are often felt by Baitul Qiradh Afdhal are obstacles that currently still occur, namely the existence of customers in default. This requires a solution in order to complete the payment, one of which is to continue to visit customers to make payments because each customer who makes financing at Baitul Qiradh Afdhal must follow the terms and conditions that have been given, so there is no reason for customer members not to make payments.

Keywords: Strategy, Service, Service Strategy, Customer Satisfaction