

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dunia lembaga keuangan saat ini semakin meluas hingga tidak mungkin lagi memisahkan keuangan dari aktivitas dan transaksi ekonomi masyarakat. Akibatnya, masyarakat semakin berhati-hati dalam memilih lembaga keuangan, dan mereka merasa bahwa pilihan yang ideal adalah yang dapat menguntungkan semua pihak. Selain itu, kemajuan lembaga keuangan itu sendiri dapat dibantu oleh peran yang dimainkan oleh para pekerja dan layanan di sektor tersebut. Perusahaan keuangan harus mengutamakan kebahagiaan pelanggan di atas segalanya.

Memberikan layanan yang baik kepada nasabah akan membuat nasabah senang, yang pada akhirnya akan membuat staf yang bersangkutan menjadi loyal. Pelanggan akan beralih ke penyedia layanan lain jika mereka menerima layanan yang buruk, yang dapat mengakibatkan penurunan bisnis. Membangun citra perusahaan dan menawarkan layanan yang memuaskan merupakan tantangan utama bagi bisnis.

Proses perencanaan bantuan utama dalam bentuk kebaikan yang menguntungkan dan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak dikenal sebagai strategi layanan. Strategi ini menyeluruh, jujur, dan mencakup berbagai fasilitas dan program jangka panjang yang dikembangkan berdasarkan kekuatan dan kelemahan lembaga atau perusahaan untuk menghadapi peluang dan ancaman eksternal (Marlina, 2019).

Kepuasan nasabah dapat dilihat dari segi pelayanan bagian *Customer Service* dan juga bagian *Marketing* karena bagian-bagian tersebut yang akan

menghadapi nasabah secara langsung. Pelayanan, fasilitas dan kepuasan nasabah merupakan elemen yang berkaitan untuk mencapai loyalitas nasabah. Jika pelayanan yang diterima dapat memuaskan nasabah maka kualitas pelayanan atau jasa itu akan dipersepsikan baik, namun sebaliknya jika pelayanan yang diterimanya lebih dari rendah dari yang diharapkan maka kualitas atau jasa itu akan di persepsikan buruk.

Menurut (Komputer & Jikem, 2022), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Baitul Qiradh Afdhal merupakan salah satu badan usaha yang bergerak di bidang lembaga keuangan, Lembaga keuangan Syariah Baitul Qiradh Afdhal merupakan lembaga keuangan alternatif berdasarkan pada prinsip syari'ah, yang diharapkan mampu membantu usaha kecil untuk dapat meningkatkan pendapatannya dengan memberikan jasa pembiayaan, dimana salah satunya yaitu dengan tidak menggunakan sistem bunga (*interest*) melainkan menggunakan prinsip syari'ah.

Koperasi simpan pinjam Baitul Qiradh Afdhal Lhokseumawe didirikan pada tanggal 05 mei 2008, sehubungan dengan surat keputusan nomor 046/IV/BQ.Afdhal/2008 tanggal 10 April 2008 perihal permohonan buka kantor cabang dan surat rekomendasi kepada dinas perindustrian, perdagangan dan koperasi Kota Lhokseumawe nomor 518/3286/2007 tanggal 20 April 2007. Baitul

Qiradh ini merupakan koperasi simpan pinjam yang beroperasi secara syari'ah yang sekarang sudah berkembang di wilayah Kota Lhokseumawe.

Baitul Qiradh Afdhal Kota Lhokseumawe sudah menjadi kantor pusat operasional yang bertempat di Jalan Samudera No.7, Kp. Jawa Lama Kecamatan Banda Sakti Kota Lhokseumawe. Dalam menjalankan kegiatan Baitul Qiradh Afdhal berfungsi sebagai sarana untuk memudahkan dan memperlancar aktifitas kehidupan perekonomian dengan mengumpulkan dana anggota dan menyalurkannya dalam kegiatan yang produktif dimana sistem opsionalnya dilaksanakan sesuai dengan syariat islam. Tujuan berdirinya koperasi simpan pinjam Baitul Qiradh Afdhal Lhokseumawe yaitu untuk membantu meningkatkan modal usaha mikro dan dapat menyimpan dana masyarakat dalam bentuk tabungan kepada Baitul Qiradh Afdhal dan dapat diambil pada saat dibutuhkan oleh nasabah.

Strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan dan penyediaan produk bank berdasarkan observasi awal peneliti pelayanan pada Baitul Qiradh Afdhal Kota Lhokseumawe sudah cukup memuaskan bagi para nasabah, para karyawan bekerja dengan ramah dan sopan dalam melayani nasabah dan berdasarkan wawancara awal peneliti bersama para nasabah menyatakan bahwa pelayanan dari Baitul Qiradh Afdhal cepat dan tanggap dalam menghadapi keluhan-keluhan nasabah.

Pelayanan merupakan hal utama yang dijalankan oleh Baitul Qiradh Afdhal cabang Kota Lhokseumawe dalam memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan terbaiknya. Hal ini menjadi motivasi bagi lembaga keuangan syariah dalam hal menjaga serta meningkatkan kepuasan nasabah, yang artinya nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Baitul Qiradh Afdhal sehingga

jumlah nasabah di Baitul Qiradh Afdhal Kota Lhokseumawe mengalami peningkatan pada setiap tahunnya dapat dilihat dari data berikut:

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2020	1.989
2.	2021	2.010
3.	2022	2.240
4.	2023	2.434

*Sumber data: Wawancara Karyawan Baitul Qiradh Afdhal (2024)*

Berdasarkan data diatas, jumlah nasabah setiap tahunnya mengalami peningkatan, sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa Baitul Qiradh Afdhal Lhokseumawe telah mendapatkan kepercayaan masyarakat. Oleh sebab itu Baitul Qiradh Afdhal Cabang Kota Lhokseumawe menggunakan strategi yang baik dan tepat terkait dengan pelayanan, dimana sebuah pelayanan yang diberikan dapat berpengaruh terhadap kepuasan para nasabah.

Peneliti juga melakukan pra wawancara dengan beberapa nasabah Baitul Qiradh Afdhal Lhokseumawe. Menurut Ibu Fitriani nasabah Baitul Qiradh Afdhal dari tahun 2012-2024 menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh lembaga ini cukup memuaskan alasanya karena nasabah bisa melakukan pinjaman tanpa anggunan nasabah bisa sekalian menabung di Baitul Qiradh dan nasabah bisa membuka usaha sesuai dengan modal usahanya karena hal itu ibu fitriani sudah menjadi nasabah sejak lama. *Wawancara awal (Fitriani, 11 juni 2024).*

Menurut Ibu Darlina nasabah Baitul Qiradh Afdhal dari tahun 2020-2024 menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan pada nasabah cukup memuaskan karena nasabah bisa melakukan pinjaman sekaligus menabung sehingga ini sangat

membantu bagi ibu darlina pada usaha laundry yang dijalankan sejak awal yang hanya mempunyai satu mesin cuci sekarang sudah mempunyai alat pengering pakaian dengan adanya dana dari lembaga keuangan syri'ah Baitul Qiradh. *Wawancara awal (Darlina, 11 juni 2024).*

Dari hasil observasi peneliti melalui prawawancara di atas, 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. Baitul Qiradh Afdhal merupakan lembaga swasta yang bergerak sendiri dan tida memiliki campur tangan dari pemerintahan. Dan Baitul Qiradh Afdhal ini telah mendapatkan izin dari koperasi untuk menjalankan bisnis mereka.

Peneliti juga melakukan observasi di Baitul Qiradh Afdhal, dan didapatkan yaitu Baitul Qiradh Afdhal adalah lembaga yang memberikan pinjaman berupa emas kepada peminjam. Peminjam dibentuk menjadi kelompok dan jika ingin melakukan pinjaman, maka diberikan dalam bentuk emas. Dan berat emas yang diberikan kepada kelompok peminjam tergantung dengan jumlah uang yang dipinjam. Untuk mencairan uang dari emas yang dipinjamkan, dapat dilakukan di Baitul Qiradh itu sendiri atau melalui toko mas lain. Pembayar dilakukan oleh kelompok peminjam sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dan jika terdapat salah satu orang dari kelompok tersebut yang tidak melakukan pembayaran atau

macet saat petugas lapangan meminta tagihan. Maka anggota kelompok tersebut harus menanggung biaya dari orang tersebut.

Berdasarkan hal yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Afdha dan pelayanan yang dilakukan oleh Baitul Qiradh Afdhal Lhokseumawe

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Afdhal Lhokseumawe?
2. Bagaimana kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Afdhal Lhokseumawe?

## **1.3 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan, maka dari itu berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, fokus penelitian dalam penelitian ini adalah strategi pelayanan yang digunakan oleh Baitul Qiradh Afdhal Lhokseumawe dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan daripada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Afdhal Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Afdhal Lhokseumawe

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan sebelumnya dan rumusan masalah di atas, maka selanjutnya penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Untuk perkembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan strategi pelayanan guna meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Sebagai salah satu sumber bacaan yang dapat menambah referensi bagi peneliti lanjutan.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Manfaat yang diperoleh di Baitul Qiradh Afdhal dalam meningkatkan kepuasan nasabah yaitu:

1. Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk meningkatkan strategi pelayanan pada Baitul Qiradh Afdhal Lhokseumawe dalam meningkatkan kepuasan nasabah.