



Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Baitul Qiradh Afdhal Lhokseumawe

Ade Latifa Putroe¹, Lisa Iryani², Nursakinah Ritonga³, Nur Hafni⁴, Maisyura⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Malikussaleh

Email: ade.200270012@mhs.unimal.ac.id

Article Info

Article history:

Received July 14, 2025

Revised July 16, 2025

Accepted July 31, 2025

Keywords:

Strategy, Service, Service Strategy, Customer Satisfaction

ABSTRACT

This study examines service strategies to enhance customer satisfaction at Baitul Qiradh Afdhal Lhokseumawe, with a focus on service strategies to improve 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.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received July 14, 2025

Revised July 16, 2025

Accepted July 31, 2025

Kata Kunci:

Strategi, Pelayanan, Strategi Pelayanan, Kepuasan Nasabah

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 nasabah nya. 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 – terus 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.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:**Ade Latifa Putroe**

Universitas Malikussaleh

E-mail: ade.200270012@mhs.unimal.ac.id

Pendahuluan

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.



Berdasarkan data, 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 alasannya karena nasabah bisa melakukan pinjaman tanpa anggunan nasabah bisa sekaligus 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 mencairkan uang dari emas yang dipinjamkan, dapat dilakukan di Baitul Qiradh itu sendiri atau melalui toko mas lain. Pembayaran 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.

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.



Tujuan daripada penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Afdhal Lhokseumawe dan untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Afdhal Lhokseumawe

Metode Penelitian

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.

Sumber data utama pengertian kualitatif ialah kata-kata ini dan tidakkan selebihnya penelaah dokumen, foto, dan sebagainya. Secara umum sumber data ini dapat terbagi menjadi dua jenis yaitu data lapangan dan data kepustakaan. Data lapangan dikenal dengan sebagai data primer, sedangkan data kepustakaan dikenal dengan sebagai data sekunder.

Hasil

Hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti, maka didapati informasi bahwa:

1. Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Baitul Qiradh Afdhal

Strategi pelayanan yang diterapkan oleh Baitul Qiradh Afdhal Lhokseumawe menitikberatkan pada sistem tanggung renteng (pembiayaan kelompok), pelayanan langsung ke lapangan oleh petugas, serta pendekatan kekeluargaan. Strategi ini dimulai sejak proses awal, seperti penyuluhan dan promosi kepada calon nasabah, dilanjutkan dengan tahapan-tahapan pendaftaran, survei, pertemuan kelompok, pencairan dana, dan monitoring pelunasan. Prosedur yang diterapkan bersifat transparan dan adil serta mengikuti prinsip-prinsip syariah, seperti tanpa bunga dan adil dalam pembagian risiko.

Strategi tersebut telah menciptakan sistem pelayanan yang tidak hanya mengedepankan efisiensi, tetapi juga membangun kedekatan emosional antara petugas dan nasabah. Nasabah merasa lebih dihargai dan dilibatkan dalam proses pelayanan. Pihak lembaga juga aktif melakukan edukasi dan pendampingan terhadap nasabah, terutama dalam pengelolaan usaha dan tanggung jawab kelompok.

2. Misi Lembaga yang Berhasil Terlaksana

Baitul Qiradh Afdhal memiliki misi utama yaitu menjadi lembaga keuangan mikro syariah yang dapat meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat kecil, khususnya kaum perempuan. Misi ini telah terwujud dalam beberapa aspek, seperti penyediaan akses pembiayaan yang mudah, pengelolaan sistem berbasis kelompok yang memperkuat solidaritas sosial, serta peningkatan literasi keuangan melalui pertemuan kelompok rutin.

Lembaga ini juga berhasil menciptakan sistem pelayanan yang berpihak kepada masyarakat miskin dan rentan yang selama ini kesulitan mengakses perbankan konvensional. Dengan pendekatan yang partisipatif dan non-diskriminatif, lembaga ini telah menunjukkan keberhasilan dalam menjalankan misinya secara nyata.

3. Wujud Capaian Lembaga Baitul Qiradh Afdhal



Salah satu capaian utama lembaga adalah meningkatnya jumlah nasabah secara signifikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020 tercatat 1.989 nasabah dan meningkat menjadi 2.434 pada tahun 2023. Selain itu, lembaga juga berhasil menjalin kerja sama dengan beberapa instansi dalam rangka mendukung pelatihan dan pengembangan UMKM binaan.

Dari sisi internal, struktur manajemen juga menunjukkan profesionalisme, di mana seluruh proses pelayanan dikelola secara terorganisir, mulai dari unit lapangan, administrasi, hingga ke bagian pengawasan. Proses audit dan evaluasi rutin juga dilakukan guna memastikan pelayanan berjalan sesuai standar.

4. Wujud Kepuasan Nasabah Baitul Qiradh Afdhal

Kepuasan nasabah tercermin dari sikap loyal terhadap lembaga, serta banyaknya nasabah yang merekomendasikan lembaga kepada orang lain. Nasabah merasa puas karena proses pengajuan yang tidak rumit, pelayanan petugas yang ramah dan komunikatif, serta pencairan dana yang relatif cepat.

Selain itu, sistem pembiayaan syariah yang tanpa bunga juga menjadi daya tarik tersendiri. Nasabah merasa lebih tenang karena tidak terbebani oleh bunga yang mencekik sebagaimana pada pinjaman konvensional. Beberapa nasabah menyatakan bahwa pelayanan dari Baitul Qiradh Afdhal sangat membantu dalam mempertahankan dan mengembangkan usaha kecil mereka.

5. Perkembangan yang Dirasakan Masyarakat

Masyarakat, terutama nasabah, merasakan perkembangan ekonomi dalam kehidupan sehari-hari. Usaha kecil yang semula hanya untuk kebutuhan rumah tangga kini berkembang menjadi usaha yang mampu menopang penghasilan keluarga. Beberapa kelompok usaha bahkan mampu menyerap tenaga kerja di lingkungan sekitar.

Selain itu, peran perempuan dalam keluarga semakin kuat karena mereka menjadi lebih mandiri dan terampil dalam mengelola keuangan. Perubahan ini tidak hanya berdampak secara ekonomi tetapi juga secara sosial, karena mendorong pemberdayaan perempuan secara lebih luas.

6. Kepuasan Nasabah Pada Baitul Qiradh Afdhal

Nasabah menyatakan bahwa mereka sangat puas terhadap layanan Baitul Qiradh Afdhal. Hal ini dilandasi oleh kemudahan dalam proses pembiayaan, keramahan petugas, serta nilai-nilai kekeluargaan yang dibangun. Pendekatan syariah tanpa bunga juga menciptakan rasa aman dan kepercayaan.

Kepuasan juga tercermin dari tingkat retensi nasabah yang tinggi dan testimoni positif dari kelompok-kelompok binaan. Beberapa nasabah lama bahkan aktif merekrut anggota baru, yang menjadi bukti bahwa mereka merasa dilayani secara maksimal.

7. Hambatan yang Terjadi Pada Baitul Qiradh Afdhal

Meskipun telah mengalami banyak kemajuan, Baitul Qiradh Afdhal juga menghadapi berbagai hambatan. Hambatan utama adalah keterlambatan pembayaran oleh nasabah, baik karena faktor ekonomi maupun kurangnya pemahaman terhadap tanggung renteng. Ada juga kendala administratif dan teknis, seperti kelengkapan dokumen dan keterlambatan pencairan dana.



Pihak lembaga telah berupaya mengatasi hambatan ini dengan cara melakukan pendekatan persuasif, memberikan edukasi kepada nasabah baru, serta meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi. Namun demikian, tantangan ini tetap menjadi fokus utama untuk diperbaiki ke depannya.

Pembahasan

1. Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Strategi pelayanan yang diterapkan oleh Baitul Qiradh Afdhal secara nyata mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini tampak dari proses pelayanan yang terstruktur mulai dari promosi, pendaftaran nasabah, survei, hingga pencairan dana. Para petugas melayani langsung ke lapangan dan melakukan pendekatan yang bersifat kekeluargaan.

Dalam wawancara, Ketua Operasional menyebut bahwa pelayanan dilakukan secara langsung dan cepat, dengan petugas yang menyampaikan informasi dari awal hingga akhir. Strategi ini sejalan dengan pendapat Rangkuti (2013) bahwa strategi adalah alat untuk mencapai tujuan organisasi yang meliputi pola-pola keputusan yang terintegrasi dan diarahkan pada masa depan.

Dengan kata lain, strategi pelayanan yang diterapkan oleh lembaga ini disusun bukan hanya sebagai prosedur administratif, tetapi juga sebagai pendekatan strategis dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah.

2. Misi Lembaga yang Berhasil Terlaksana

Misi Baitul Qiradh Afdhal yaitu memberikan pelayanan keuangan mikro berbasis syariah telah tercermin dari pelaksanaan tugas dan pelayanan yang konsisten. Seperti yang dikatakan Ketua Lembaga dalam wawancara, mereka memberikan pelayanan secara langsung ke nasabah, dari rumah ke rumah, serta menjangkau masyarakat kecil yang membutuhkan bantuan modal.

Hal ini sesuai dengan Apriliana & Sukaris (2022) yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan dan kesan positif terhadap lembaga penyedia layanan. Strategi pelayanan yang diterapkan lembaga ini tidak hanya memenuhi misi secara administratif, tetapi juga secara praktis, menciptakan dampak langsung terhadap kehidupan ekonomi masyarakat.

3. Wujud Capaian Lembaga Baitul Qiradh Afdhal

Capaian yang telah diraih Baitul Qiradh Afdhal, seperti meningkatnya jumlah nasabah dan keberhasilan dalam pendampingan kelompok, menunjukkan bahwa strategi pelayanan mereka berhasil. Data wawancara menyebutkan bahwa nasabah pada tahun 2020 berjumlah 1.989 orang dan meningkat menjadi 2.434 orang pada tahun 2023.

Ketua Lembaga juga menegaskan bahwa lembaga melakukan evaluasi rutin setiap akhir tahun sebagai upaya peningkatan pelayanan. Evaluasi ini menjadi bagian dari strategi keberlanjutan lembaga. Sebagaimana disampaikan oleh Review et al. (2023), pelayanan mencakup aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Baitul Qiradh Afdhal telah menunjukkan pencapaian nyata dalam aspek-aspek tersebut.

4. Wujud Kepuasan Nasabah Baitul Qiradh Afdhal



Hasil wawancara menunjukkan bahwa nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga. Mereka menyebutkan bahwa pelayanan sangat baik, cepat, dan prosedur tidak berbelit-belit. Salah satu nasabah menyatakan bahwa petugas memberikan penjelasan lengkap tentang pembiayaan dan pembentukan kelompok.

Ini mengindikasikan bahwa pelayanan telah memenuhi harapan nasabah. Berdasarkan teori dari Kotler & Keller (2016) (yang dikutip dalam Bab 4), kepuasan terjadi ketika kinerja melampaui harapan. Kesesuaian antara janji dan kenyataan layanan menjadi kunci keberhasilan dalam menciptakan kepuasan.

5. Perkembangan yang Dirasakan Masyarakat

Nasabah menyatakan bahwa dengan adanya pembiayaan dari Baitul Qiradh Afdhal, mereka dapat mengembangkan usaha kecil, memperbesar modal, dan membantu memenuhi kebutuhan rumah tangga. Salah satu nasabah bahkan menyebut bahwa usaha mereka berkembang secara signifikan setelah mendapatkan pembiayaan.

Dalam hal ini, pelayanan yang diberikan tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga memberikan perubahan ekonomi yang nyata di tingkat rumah tangga. Sesuai dengan teori Fitzsimmons (yang dikutip dalam wawancara dan hasil Bab 4), keberhasilan pelayanan jasa sangat dipengaruhi oleh keterlibatan langsung antara penyedia layanan dan pelanggan, yang dalam hal ini diwakili oleh pendekatan lapangan yang dilakukan petugas Baitul Qiradh.

6. Kepuasan Nasabah Pada Baitul Qiradh Afdhal

Sebagian besar nasabah menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan lembaga. Mereka merasa nyaman, dimudahkan, dan dihargai. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memenuhi standar ekspektasi.

Berdasarkan teori pelayanan dari Review et al. (2023) yang digunakan di Bab 4, indikator pelayanan mencakup: reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Baitul Qiradh Afdhal menunjukkan keberhasilan dalam hampir semua indikator ini, terutama dalam aspek empati dan responsiveness melalui keterlibatan langsung petugas.

7. Hambatan yang Terjadi Pada Baitul Qiradh Afdhal

Meskipun pelayanan berjalan dengan baik, lembaga tetap menghadapi hambatan seperti keterlambatan pembayaran, kurangnya pemahaman nasabah terhadap sistem tanggung renteng, serta kendala administrasi. Ketua Lembaga menyatakan bahwa sering kali anggota kelompok tidak mampu melunasi cicilan sehingga memengaruhi kinerja kelompok secara keseluruhan.

Menghadapi kondisi ini, lembaga melakukan pendekatan persuasif dan edukatif agar nasabah memahami tanggung jawab kolektif. Hambatan ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan harus terus diperkuat dengan pendidikan nasabah dan penguatan kontrol kelompok. Ini sejalan dengan pendapat Rangkuti (2013) bahwa strategi yang baik harus bersifat fleksibel dan mampu menyesuaikan dengan perubahan situasi di lapangan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat peneliti simpulkan bahwa:



1. 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, terutama yang berasal dari kalangan usaha mikro dan masyarakat menengah ke bawah
2. Kepuasan nasabah di Baitul Qiradh Afdhal dipengaruhi oleh kualitas layanan, kemudahan prosedur dalam pengajuan dan pencairan dana serta produk pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Layanan yang cepat, responsif, dan ramah hal ini dapat meningkatkan kepuasan. Dengan adanya Baitul Qiradh Afdhal ini, terdapat nasabah yang telah merasakan perubahan terhadap bisnis yang dijalankan, seperti usaha mesin cuci yang dulunya tidak terdapat mesin pengering sekarang sudah dapat membeli mesin pengering.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diambil dalam penelitian ini, maka saran yang diberikan pada penelitian ini yaitu:

1. Bagi Lembaga
Ternyata pelayanan Baitul Qiradh Afdhal kepada nasabah memang sudah terlaksana dengan baik namun ada faktor lain yang bisa menghambat kinerja setiap pegawai salah satunya seperti nasabah macet.
2. Bagi nasabah
Nasabah yang mengalami macet dalam pembayaran di Baitul Qiradh Afdhal, penting untuk segera mengambil tindakan dan tidak menghindar dari tanggung jawab. Komunikasi yang terbuka dengan pihak Baitul Qiradh sangat dibutuhkan agar solusi yang tepat bisa ditemukan. Jangan menunda-nunda karena itu hanya akan memperburuk masalah.
3. Selain itu, evaluasi keuangan perlu dilakukan secara jujur, baik dalam pengeluaran pribadi maupun usaha, untuk melihat di mana letak masalahnya. Jika memang usaha sedang mengalami kendala, fokuslah pada pemulihan usaha atau mencari peluang lain yang bisa mendukung keuangan. Tetap bertanggung jawab, terbuka, dan proaktif dalam mencari solusi, sehingga masalah ini bisa diatasi dengan cara yang bijak.

Daftar Pustaka

- Amalia, E., & Wibowo, T. S. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Karakteristik Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Surabaya Pusat. *Journal of Sustainability Business Research*, 2(2), 286–293.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504.
- Hamel dan Prahalad. (1995). *Management*. New Delhi: Tata McGraw Hill
- Imelda, S. (2017). Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pt Bri Kcp Kayutangi Banjarmasin. *Jurnal INTEKNA* :



- Jeany, M. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bpr Artha Prima Perkasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi. Universitas Sam Ratulangi*, 7(3), 330–341
- Komputer, J. I., & Jikem, M. (2022). *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*. 2(1), 923–926.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Manajemen* (14th ed.). Pearson Pretice Hall, Inc.
- Marlina, D. (2019). Strategi Pelayanan Customer Service Dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (Bri) Syariah Metro Tahun 2018.
- Nurdewi, N. (2022). Implementasi Personal Branding Smart Asn Perwujudan Bangsa Melayani Di Provinsi Maluku Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(2), 297–303.
- ÖCAL, S. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik No 3(2), 6.
- Rangkuti, Freddy. (2013). Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Reni Yulistian Arianti, H. F. Q. (2022). Strategi Pelayanan Customer Service Dosen Pembimbing : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Oleh : NIM . E20161092
- Review, J. E., Handayani, S., Isnaini, D., Afrianty, N., Studi, P., Syariah, E., & Bengkulu, F. S. (2023). Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Pada Toko My Lova Kota Bengkulu). 11(2), 1467–1476.
- Rullah, R. Z. (2015). Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Sistem Murabahah Pada Leasing Fif (Federal International Finance) Syari'ah Taman Palem RULLAH-FDK.
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *August*, 1–168.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sudiantini, D. (2022). Manajemen Strategi. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (Vol. 7, Issue 2).
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif,. Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV. Alfabeta
- Teller, P., Pelayanan, T., Bmt, P., Panam, A. C., Delima, D. I., & Pekanbaru, K. (2020). *Laporan Akhir*.