

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Menurut Prespektif TQM (Total Quality Management) kualitas diapandang secara luas, Pelayanan yang baik dan berkualitas dilihat secara menyeluruh, bukan dari hasil aspek yang ditekankan, namun dari bagian proses, tempat dan manusia. Yaitu defenisi yang dikutip oleh Tjiptono dalam Antoni bahwa kualitas ialah suatu keadaan yang berkaitan pada produk, jasa, manusia, proses dan keadaan tempat yang memenuhi atau melebihi harapan.¹

Menurut Handayiningrat menyebutkan bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diperuntukan dengan memegang teguh prinsip efisiensi, efektivitas, dan penghematan dalam melayani kepentingan umum di bagian produksi atau distribusi yang bergerak di bidang jasa, lembaga administrasi negara. Suryanto mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai semua bentuk pelayanan umum yang dilakukan dan dilaksanakan oleh pemerintah di pusat daerah dan lingkungan BUMN/BUMD Lembaga Keuangan, BMT terhadap usaha

¹ Eny Istanti, "Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Kinerja Pegawai Menggunakan Metode *Analysis GAP* Di Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya" *Jurnal Ekonomi Vol. 04 NO. 02 Agustus 2020*, 379

pemenuhan kebutuhan masyarakat, ataupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²

Surat Al Baqarah ayat 267 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ قُلِّ وَلَا تَبْهَمُوا
الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ قُلِّ وَعَلَّمُوا أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَمِيدٌ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji. (Q.S. Al Baqarah ayat 267)³

Sebagian dari pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada oleh suatu lembaga kepada nasabah atau pelanggan dengan baik, dan mengutamakan kebutuhan dan harapan para nasabah dan pelanggan agar merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Persepektif Syariah

Setiap perusahaan dan lembaga keuangan syariah harus memilih cara-cara khusus untuk menjaga kelangsungan hidup mereka. Salah satu metodenya adalah menciptakan keyakinan konsumen bahwa kualitas dipromosikan karena konsumen adalah perhatian utama untuk kepuasan dan kualitas layanan.

Otman dan Owen meyajikan enam dimensi untuk mengukur kualitas layanan dilembaga keuangan dengan prinsip-prinsip syariah dengan menambahkan

² Nashar, Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat (Pamekasan: DUTA MEDIA Publishing, 2020), 11.

³ H. Abdul Aziz, *Al-qur'an terjemah Al-Hufaz*, (Bandung: Cordoba, 2018), 45

komponen kepatuhan kedimensi kualitas layanan. Kepatuhan dengan hukum islam. Lima dimensi kualitas layanan ditambah dengan kepatuhan terhadap persyaratan produk dikenal sebagai CARTER. Diantaranya sebagai berikut:

- 1) Kepatuhan dengan hukum islam
- 2) Asuransi
- 3) Daya tanggap
- 4) Simpati
- 5) Bukti fisik
- 6) kehandalan⁴

3. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan adalah mewujudkan serta meningkatkan pelayanan public masyarakat maka dapat dilakukan melalui:

1. Revisasi, restrukturisasi, dan deregulasidi bagian pelayanan publik.
2. Profesionalisme pejabat ditingkatkan dengan pelayanan public.
3. Korporatisasi unit pelayanan public.
4. Pembangunan dan pemanfaatan *Electronic Government (E-Goverment)* bagi instansi pelayanan publik.
5. Peningkatan partisipasi masyarakat daam pelayanan public.
6. Memberikan sanksi penghargaan kepada unit pelayanan masyarakat.⁵

⁴ Suyoto Arief, M. Yusuf Alfarizi, Pengaruh Kualitas Pelayan Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal of Islamic Economics and Philanthropy Vol. 02 No. 03, Agustus 2019.* 408.

⁵ Tri Susilowati, "Studi Tentang Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan PT.Pos Indonesia (Persero) di Kantor Pos Samarinda75000", *Jurnal Adminitrasi Negara Vol.2 No4 2014.* 1791.

Di dalam memberikan pelayanan kepada konsumen setiap pihak harus bekerja secara professional dan terampil. Sifat professional dan terampil ini digambarkan dalam al-Quran surat Al-Isra ayat 84 yang berbunyi:

Surat Al Isra ayat: 84

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۖ فَرَبُّكُمْ ۖ أَعْلَمُ بِمَن ۖ هُوَ ۖ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ۖ ٤٨

Artinya: Katakanlah Masing-masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya), Tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang terlebih baik. (QS. al-Isra: 84)⁶

4. Indikator Kualitas Pelayanan

Tolak ukur indikator pelayanan ialah tolak ukur bagi industri perbankan adalah dasar-dasar pelayanan. Yang harus diperhatikan supaya pelayanan menjadi aman ada berbagai hal diantaranya adalah nyaman serta menyenangkan; ialah:

- 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah dengan rasa tanggung jawab dari awal hingga akhir.
- 2) Berusaha melayani pelanggan secara cepat dan tepat.
- 3) Berusaha berkomunikasi dengan baik.
- 4) Berusaha memberikan jaminan kerahasiaan pelanggan setiap transaksi.
- 5) Berusaha pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 6) Mampu memahami kebutuhan para nasabah.

⁶ H. Abdul Aziz, *Al-qur'an terjemah Al-Hufaz*, (Bandung: Cordoba, 2018), 290

7) Selalu menjaga rasa kepercayaan kepada nasabah ketika memberikan pelayanan.⁷

B. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian kepuasan

Kepuasan yaitu tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Keller menyatakan bahwa jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan puas.⁸

Kepuasan pelanggan juga didefinisikan dari riwayat pembelian oleh nasabah, jika pelanggan telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka akan timbul sifat loyal dari pelanggan. Setelah timbulnya rasa puas dari pelanggan dari suatu merk produk, pelanggan akan terus menerus membeli dan menggunakan produk tersebut. Dengan ini maka kepuasan pelanggan sangat memberi peran terhadap perusahaan.⁹

Beberapa penjelasan yang sudah di sebutkan, kepuasan nasabah adalah sebuah pelayanan yang didapatkan sesuai dengan yang diharapkan oleh para nasabah atau pelanggan, yang mana ketika nasabah merasa puas terhadap pelayanan ataupun produk nya maka nasabah akan menjadi loyal.

⁷ Rizal Zukarnain “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening” *Jurnal Manajemen dan Bisnis, banten 2020*. 4

⁸ Artur Avila, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Banco Nacional Comercio Timor Leste”, *Jurnal Ekonomi Dan bisnis Bali 2017*

⁹ Ni Ketut Seminari, Ni Made Sulistiyawati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar”, *Jurnal Manajemen*, Vol.4, No.8, 2015. 2320

2. Dimensi Kepuasan Konsumen Dalam Peresefektif Syariah

Kepuasan Konsumen menurut Islam bahwa kepuasan anggota didapat dengan merasakan pelayanan baik. Al-Qur'an telah memerintahkan agar kaum muslim bersifat simpatik, lembut dengan sapaan yang baik dan sopan manakala ia berbicara dengan orang lain.¹⁰

Menurut teori yang diungkapkan oleh Didin Hafifudin dan Hermawan Kertajaya, mengatakan terdapat beberapa nilai-nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan sebuah pelayanan secara maksimal. Yaitu:

- 1). Professional (*Fathonah*)
- 2). Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*)
- 3). Jujur (*Shidiq*)
- 4). Amanah (*dapat dipercaya*)

Kualitas pelayanan dalam perspektif Islam tidak dapat dilepas, karena untuk melayani dengan baik seorang pegawai harus memiliki kejujuran, bertanggung jawab, dapat dipercaya, tidak menipu, melayani dengan khidmah dan juga tidak melupakan akhirat.¹¹

Dimensi kepuasan konsumen dalam presefektif syariah untuk mengumpulkan dan mempromosikan kepuasan pelanggan ada empat yaitu:

- 1) Hubungan Pemasaran
- 2) Layanan Pelanggan

¹⁰ Supian Sauri, "Analisis Kualitas Pelayanan Islam Terhadap kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur", (*Skripsi*, UIN Maulana Malik Ibrahim: 2017), 51

¹¹ Rezeki Febriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar". (Makassar: UIN ALAUDDIN Makassar, 2017), 28

- 3) Penanganan Keluhan yang Efektif
- 4) Meningkatkan Kinerja Perusahaan.¹²

3. Pengertian nasabah

Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa BMT *Baitul Maal Wat Tamwil* nasabah dalam UUD Nomor 21 Tahun 2008 ada tiga jenis nasabah sebagai berikut :

- 1) Nasabah Penyimpan, merupakan nasabah yang menyimpan atau menabungkan dananya di BMT dalam semua bentuk simpanan dan tabungan berdasarkan akad antara BMT dan Nasabah yang bersangkutan.
- 2) Nasabah Investor, merupakan nasabah yang menyimpan dananya di BMT dalam bentuk investasi sesuai akad antara BMT dan nasabah yang bersangkutan.
- 3) Nasabah yang menerima Fasilitas, merupakan nasabah yang mendapatkan fasilitas dana atau yang dipersamakan sesuai prinsip syariah.¹³

Kasmir berpendapat nasabah merupakan raja, maksudnya raja tetap dipenuhi semua harapan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan tetap seperti melayani seseorang raja dengan arti masih dalam batas etika maupun moral

¹² Suyoto Arief, M. Yusuf Alfarizi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen". *Jurnal of Islamic Economics and Philanthropy* Vol. 02 No. 03, Agustus 2019, 409

¹³ Intan Manggala Wijayanti, "Peran Nasabah Dalam Perkembangan Perbankan Syariah", *Jurnal Ekonomi & Keuangan Syariah*, Vol.3 No.1 Januari 2019

dengan tidak merendahkan derajat suatu bank ataupun derajat customer service itu sendiri.¹⁴

C. Mobile Usaha Gabungan Terpadu

1. Pengertian

Aplikasi *Mobile Usaha Gabungan Terpadu* adalah fasilitas layanan transaksi yang dapat diakses secara langsung oleh anggota nasabah melalui via *smartphone* dengan menggunakan media jaringan internet yang dikombinasikan dengan media SMS (*Short Message Service*).¹⁵

2. Ketentuan Registrasi

- a) Setiap anggota yang memiliki rekening tabungan umum syariah berhak untuk menggunakan dan memperoleh fasilitas *Mobile Usaha Gabungan Terpadu*.
- b) Anggota harus mengisi formulir registrasi *Mobile Usaha Gabungan Terpadu* dikantor layanan dengan menyerahkan foto copy kartu identitas.
- c) Fasilitas *Mobile Usaha Gabungan Terpadu* bisa dilakukan bagi anggota yang dimiliki SIM Card Operator Seluler tertentu yang menginstall aplikasi melalui *Play Store*.
- d) Registrasi *Mobile Usaha Gabungan Terpadu* dengan cara memasukkan nomor registrasi yang didapat dari *Customer Service* kantor layanan.

¹⁴ Dina Octaviani, Desi Natalia, "Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner Pada Bank BRI Unit Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu" *Jurnal Equilibrium Manajemen*, Vol.5, Nomor 2, Tahun 2019. Kapuas Hulu, .47.

¹⁵ Brosur *Mobile Usaha Gabungan Terpadu* BMT UGT Sidogiri.

- e) PIN standard *Mobile* Usaha Gabungan Terpadu adalah menggunakan angka 123456.
- f) PIN standard *Mobile* Usaha Gabungan Terpadu hanya bisa dilakuka untuk cek saldo dan cek mutase terakhir.
- g) Anggota dapat melakukan transaksi *financial* setelah merubah PIN standard.¹⁶

3. Persyaratan Instalasi

- a) *Handphone* berbasis OS Android
- b) Instalasi SIM 1 jika *SIM Card* nya lebih dari 1.
- c) Pastikan paket data, *memory* dan pulsa tersedia untuk proses instalasi.¹⁷

4. Proses registrasi

- a) Lakukan instalasi memalui *Play Store*.
- b) Masukkan nomor registrasi.
- c) Tunggu proses registrasi sampai berhasil.
- d) Daftar menu *Mobile* Usaha Gabungan Terpadu sudah bisa dgunakan.

¹⁶ Brosur *Mobile* Usaha Gabungan Terpadu BMT UGT Sidogiri.

¹⁷ *Ibit.*