

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Layanan Melalui *Personal Selling* Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan (Studi Komparasi Pada *Baitul Maal Wa Tamwil* Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Sukorejo Blitar Dan *Baitul Tamwil Muhammadiyah* Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri)” ini ditulis oleh St Fatimatuz Zahro’, NIM1741143351, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: Dr. Qomarul Huda, M. Ag.

Penelitian ini di latarbelakangi oleh pesatnya pertumbuhan BMT atau lembaga keuangan yang setara dengan BMT, keadaan tersebut menjadikan timbulnya persaingan antar industri jasa keuangan yang sejenis. Persaingan yang terjadi tidak hanya bertumpu pada tingkat bagi hasil yang ditawarkan oleh lembaga keuangan, sehingga akan sulit berkembang jika hanya bertumpu pada produk-produk yang mereka tawarkan. Mereka harus melihat dari berbagai sisi yang mampu memberikan nilai lebih dimata calon nasabah atau anggota. Salah satunya dengan memberikan pelayanan yang maksimal guna untuk meminimalkan risiko pembiayaan.

Fokus penelitian dalam skripsi ini 1) Bagaimana penerapan layanan melalui *personal selling* dalam meminimalisir risiko pembiayaan pada BMT UGT Sidogiri?. 2) Bagaimana penerapan layanan melalui *personal selling* dalam meminimalisir risiko pembiayaan pada BTM Surya Melati Abadi?. 3) Apa saja persamaan dan perbedaan penerapan layanan melalui *personal selling* pada kedua lembaga tersebut?.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan jenis penelitian komparatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data pada penelitian ini adalah induktif terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan data.

Hasil penelitian menyatakan bahwa sistem layanan melalui *personal selling* yang diterapkan lembaga BMT UGT Sidogiri dengan BTM Surya Melati Abadi mampu memenuhi kriteria kualitas pelayanan yang terdiri dari *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (kepercayaan), *tangible* (tampilan), *emphaty* (perhatian) dan *reliability* (kehandalan). Beberapa tahapan dalam pemberian pembiayaan kedua lembaga lebih fokus pada prinsip karakter (*character*), usaha (*capacity*) dan jaminan (*collateral*). Persamaan dan perbedaan dalam penerapan layanan melalui *personal selling* dalam meminimalkan risiko dapat terlihat melalui strategi yang digunakan oleh kedua lembaga tersebut, namun teknik dan cara yang ditempuh untuk mendapatkan semua data tersebut menggunakan kebijakan BMT tersendiri.

Kata kunci: Analisis Komparasi, Layanan *personal Selling*, Risiko Pembiayaan.

ABSTRACT

Thesis with title “Comparative Analysis of *Personal Selling* Service in Minimizing Funding Risk at BMT UGT Sidogiri Sukorejo Blitar with BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri”. Written by St Fatimatuz Zahro’, NIM.1741143351. Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Syariah Banking, State Islamic Institute (IAIN) of Tulungagung. Advisor: Dr. Qomarul Huda, M. Ag.

This research is in background with the rapid growth of BMT or financial institution equivalent to BMT, the circumstances that make the competition between the financial services industry of the same kind. Based on this background, the authors are interested in conducting research on *Personal Selling* Services in Minimizing Funding Risk at BMT UGT Sidogiri Sukorejo Blitar with BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri.

The purpose of this research is to analyze the similarities and differences of *Personal Selling* Services in Minimizing Funding Risk at BMT UGT Sidogiri Sukorejo Blitar with BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri. The research method used is qualitative comparative research. Sources of data in this study are primary and secondary data. The method used analyzing the data in this research is inductive consists of three flow of activity that is data reduction, data presentation and conclusion.

The results of this research show that Implementation of *Personal Selling* Services in Minimizing Funding Risk at BMT UGT Sidogiri Sukorejo and BTM Surya Melati Abadi this service system is run by way of BMT through officer account officer in outline have fulfilled indication of service quality criteria which include *responsiveness* (quick response), *assurance* (trust), *tangible* (appearance), *empathy* (attention) and *reliability* (reliability). Some stages of BMT UGT Sidogiri in providing financing one of them with 5C. The similarities and differences of *Personal Selling* Services in Minimizing Funding Risk at BMT UGT Sidogiri Sukorejo Blitar and BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri, can be seen through the strategies used by both institutions. Both institutions are equally implementing *personal sales* service (ball picking) in minimizing financing risk by applying good service criteria (RATER) such as *responsiveness* (quick response), *assurance* (trust), *tangibles* (appearance), *empathy* (attention), *reliability* (reliability). Some of the two stages of the institution in the provision of financing and analyze the feasibility of prospective members of financing is by applying the principles of financing 5C (*character, condition, capital, capacity, collateral*). But the techniques and ways taken to get all the data using a separate of BMT.

Keywords: Comparative Analysis, *Personal Selling* Service, Funding Risk.