

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan sebagai Upaya Meningkatkan Minat Anggota Pembiayaan *Murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.” Penelitian ini ditulis oleh Sri Haryati, NIM. 1741143349, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jursan Perankan Syariah, Institusi Agama Islam Negeri Tulungagung dibimbing oleh Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh fenomena pada produk pembiayaan *murabahah* yang diminati oleh anggota pembiayaan di BTM Surya Madinah dan BMT Pahlawan. Anggota pembiayaan lebih menginginkan proses pencairan dana yang cenderung cepat dan mudah. Selain itu, pada perkembangannya BTM Surya Madinah dan BMT Pahlawan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal itu dikarenakan adanya pelayanan dari BTM Surya Madinah maupun BMT Pahlawan yang bagus. Sehingga, akan mendorong minat dari anggota untuk melakukan pembiayaan *murabahah*.

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana praktek dan perkembangan pembiayaan *murabahah* pada BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung ? (2) Bagaimana peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat anggota pembiayaan *murabahah* di BTM surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung ? (3) Bagaimana perbandingan minat anggota pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung ?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota dan meningkatkan minat anggota pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif (*field research*). Data-data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, data ini diperoleh peneliti melalui wawancara dan dokumentasi. Kemudian, data-data yang sudah terkumpul dianalisis dengan model *deskriptif analitik*.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa (1) Praktek pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah dan BMT Pahlawan selama ini sudah sesuai dengan teori yang ada. Begitu pun juga perkembangan BTM Surya Madinah dan BMT Pahlawan selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. (2) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BTM Surya Madinah dan BMT Pahlawan mampu membuat anggota pembiayaan merasa puas. Selain itu, fasilitas yang diberikan sangat membantu anggota untuk melakukan pembiayaan di BTM Surya Madinah dan BMT Pahlawan. (3) Minat anggota untuk melakukan pembiayaan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan dari BTM Surya Madinah dan BMT Pahlawan. Lebih banyak minat anggota dari BMT Pahlawan yang melakukan pembiayaan *murabahah* daripada anggota di BTM Surya Madinah. Jadi, minat anggota pembiayaan *murabahah* sejauh ini selalu mengalami kenaikan karena tatacara pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan anggota pembiayaan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Minat Anggota, Pembiayaan *Murabahah*

ABSTRACT

The research with title “Analysis of Service Quality as an Effort to Increase the Interest of *Murabaha* Financing Members in BTM Surya Madinah Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung” This research was written by Sri Haryati, NIM. 1741143349, Faculty of Economics and Islamic Business, majoring in Islamic Banking, State Islamic Institute of Tulungagung, guided by Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

This research is motivated by the phenomenon of *murabaha* financing product which are in demand by finance members in BTM Surya Madinah and BMT Pahlawan. Finance members are more eager to get a quick and easy disbursement process. In addition, the development of BTM Surya Madinah and BMT Pahlawan has increased every year. It’s because there is a good service from BTM Surya Madinah and BMT Pahlawan therefore it encourages members’ interests to make *murabaha* financing.

Focus of the problems in this research are (1) How is the practice and development of *murabaha* financing on BTM Surya Madinah Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung? (2) How is the role of service quality in increasing the interest of *murabaha* financing members in BTM Surya Madinah Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung? (3) How is the comparison of *murabaha* financing members’ interests in BTM Surya Madinah Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung? The purpose of this research is to find out the service quality provided to the members and to increase the interest of *murabaha* financing members in BTM Surya Madinah Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung.

This research uses qualitative method (field research). The data used in this study are primary data and secondary data. This data obtained by the researcher through interviews and documentation. Then the data which have been collected, are analyzed by analytic descriptive model.

Results of this study show that (1) The practice of *murabaha* financing in BTM Surya Madinah and BMT Pahlawan has been in accordance with the existing theories. Likewise, the development of the BTM Surya Madinah and BMT Pahlawan has always been increased every year. (2) Service qualities provided by BTM Surya Madinah and BMT Pahlawan can make financing members feel satisfied. In addition, facilities that provided are very helpful for members to get financing products in BTM Surya Madinah and BMT Pahlawan. (3) The interest of members in financing is greatly influenced by the service quality provided by BTM Surya Madinah and BMT Pahlawan. Members’ interests in *murabaha* financing at BMT Pahlawan is higher than member’s interests in BTM Surya Madinah. So far the interest of members in *murabaha* financing has always been increased because the service procedures that provided are in accordance with the needs of financing members.

Keywords: Service Quality, Member Interest, *Murabaha* Financing