

## **ABSTRAK**

Skripsi dengan judul “*Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Penabung dan Anggota Pembiayaan pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar*” ini ditulis oleh Siti Riv’atul Maslakhah, NIM 17401153414, pembimbing Bapak Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh pesatnya pertumbuhan koperasi syariah yang saling berkompetisi untuk mencari anggota dan membuat anggota menjadi loyal. Minat masyarakat dan tingkat loyalitas anggota salah satunya dipengaruhi pelayanan yang diberikan oleh *customer service*. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui sejauh mana peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggota penabung dan anggota pembiayaan pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar.

Fokus masalah dalam penelitian skripsi ini adalah, 1) Bagaimanakah peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggota penabung dan anggota pembiayaan pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar. 2) Bagaimanakah loyalitas anggota penabung pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar. 3) Bagaimanakah loyalitas anggota pembiayaan pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar. 4) Bagaimanakah peranan *customer service* ditinjau dari manajemen syariah.

Pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yang bersifat deskriptif. Data yang diambil merupakan data primer dengan informan karyawan dan anggota koperasi BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar, teknik pengambilan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk menguji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan 1) Dalam meningkatkan loyalitas anggota penabung dan anggota pembiayaan peranan *customer service* itu sangat penting yaitu melalui pelayan yang diberikan berupa menerapkan *service excellent*, memberikan pelayanan yang maksimal, dan menganggap bahwa anggota sebagai saudaranya sendiri. 2) Pelayanan yang diberikan oleh CS dapat membuat para anggotanya puas dan mengerti apa yang diinginkan oleh anggotanya. Sehingga loyalitas anggota penabung pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar sangat loyal dan dari tahun-ketahun jumlah anggota penabung bertambah. 3) Loyalitas anggota pembiayaan pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar dari tahun ketahun bertambah. Tetapi berdasarkan penelitian dari salah satu informan BMT UGT Sidogiri capem Sukorejo Blitar telah menunjukkan bahwa telah melakukan pembiayaan ulang, tetapi pada BMT Pahlawan Tulungagung bahwa informan tidak melakukan pembiayaan ulang. 4) *Customer service* pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar mendasarkan nilai-nilai syariah dari segi memberikan pelayanan kepada para anggotanya berperilaku sopan, ramah, baik, dan sangat menghargai anggota.

**Kata kunci:** *Customer Service, Loyalitas Anggota Penabung dan Anggota Pembiayaan*

## ABSTRACT

Thesis entitled “The Role Of Customer Service In Increasing Loyality Of Savings Member and Members Of Financing to The BMT Pahlawan Tulungagung ang BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar” was written by Siti Riv’atul Malakhah, NIM 17401153414, mentor MR. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.

The research in this thesis is motivated by the rapid growth of Islamic cooperatives that compete with each other to find members and make members loyal. Public interest and loyalty level of members are influenced by the service provided by customer service. In this study, the researchers wanted to know the extent of the role of customer service in increasing the loyalty of savers and financing members to the BMT Pahlawan Tulungagung and BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar.

The focus of the problem in this thesis research is, 1) How is the role of customer service in increasing the loyalty of savers and financing members in the BMT Pahlawan Tulungagung and BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar. 2) How is the loyalty of saving members in the BMT Pahlawan Tulungagung and BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar. 3) How is the loyalty of financing members in the BMT Pahlawan Tulungagung and BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blita. 4) How is the role of customer service in terms of sharia management.

The approach and the type of research used is a qualitative approach with a type of descriptive research. The data take is primary data with informants of employees and members of the BMT Pahlawan Tulungagung and BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar, data collection techniques using observation, interviews, and documentation. To test the validity of the data using triangulation techniques.

The results of he study show 1) In increasing the loyalty of member of savers and financing members the role of customer service is very important, namely through the servants provided in the form of implementing service excellent, providing maximum service, and assuming that members are their own brothers. 2) The service provided by CS can make its members satisfied and understand what their members want. So that the loyalty of saving members in BMT Pahlawan Tulungagung and BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar is very loyal and from year to year the number of saver member increases. 3) Loyalty of financing members at BMT Pahlawan Tulungagung and BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar from year to year increased. But based on research from one informant of BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar has shown that is has refinancing, but at BMT Pahlawan Tulungagung that informant did not refinance. 4) Customer service at BMT Pahlawan Tulungagung and BMT UGT Sidogiri Caoem Sukorejo Blitar base on sharia values in term of providing services to its members behaving politely, friendly, kind, and highly respecting members.

**Keywords:** Customer service, Loyality Of Saving Members and Financing Members.