

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “*Analisis Sistem Pelayanan Anggota Pembiayaan Terhadap Kepuasan Anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung*” yang ditulis oleh Kurnia Deris Setiawan NIM 17401163014, pembimbing Nurul Fitri Ismayanti, M.E.I.

Latar belakang penelitian ini disebabkan karena timbulnya masalah-masalah dalam pembiayaan pada lembaga keuangan syariah. Khususnya dalam permasalahan pelayanan terhadap customer pembiayaan yang mengakibatkan dampak positif ataupun negatif terhadap lembaga keuangan syariah itu sendiri. Sehingga dalam proses pelayanan customer pembiayaan, perlu prosedur-prosedur yang akurat agar terciptanya kepuasan customer pembiayaan. Dalam permasalahan ini diperlukan analisis mengenai tingkat pelayanan dalam lembaga keuangan syariah, khususnya di BMT Tulungagung, yakni BMT Istiqomah dan BMT Pahlawan dimana kedua BMT tersebut selalu menjaga citranya dalam melayani anggota pembiayaan.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah: (1) Bagaimana proses pelayanan anggota pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung ? (2) Apakah sistem layanan pembiayaan telah memberi kepuasan anggota sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan ?. Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan prosedur pelayanan anggota pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung. Dan untuk mengetahui implementasi pelayanan anggota pembiayaan telah sesuai dengan prosedur dan telah memberi kepuasan terhadap anggota pembiayaan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Data yang diambil dari primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik, observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) dalam prosedur yang ditetapkan pihak internal BMT telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan telah bervisi dan misi memberikan pelayanan untuk kepentingan anggota. (2) dalam proses pelayanan BMT telah memberikan kepuasan kepada anggota. Namun, terdapat implementasi pelayanan yang kurang sesuai dengan prosedur.

Kata Kunci : Pelayanan Anggota, Kepuasan Anggota, BMT

ABSTRACT

Thesis with the title "Analysis of Service Systems for Financing Member Members Satisfaction in Istiqomah Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung" written by Kurnia Deris Setiawan NIM 17401163014, supervisor Nurul Fitri Ismayanti, M.E.I.

The background of this research is due to the emergence of problems in financing in Islamic financial institutions. Especially in the case of services to customer financing that have a positive or negative impact on the Islamic financial institution itself. So in the process of financing customer service, accurate procedures are needed in order to create customer financing satisfaction. In this issue an analysis is needed regarding the level of service in Islamic financial institutions, especially in BMT Tulungagung, namely Istiqomah BMT and BMT Pahlawan where both BMTs always maintain their image in serving members of the financing.

The focus of research in this thesis is: (1) What is the process of financing member services at BMT Istiqomah Tulungagung and BMT Pahlawan Tulungagung? (2) Does the financing service system provide member satisfaction in accordance with established procedures?

This study uses qualitative research methods with descriptive research in the form of words and language. Data taken from primary and secondary. Data collection techniques using techniques, observation, interviews, and documentation.

The results of this study indicate that: (1) the procedures established by BMT internal parties are in accordance with sharia principles and have a vision and mission to provide services for the benefit of members. (2) in the BMT service process has provided satisfaction to members. However, there are implementation services that are not in accordance with procedures.

Keywords: Member Services, Member Satisfaction, BMT