

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Analisis Keterkaitan Keramahan Frontliner dan Reputasi BMT Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus BMT NU Sejahtera Kantor Cabang Madiun dan BMT NU Ngasem Jatim Cabang Sekar)**” ini ditulis oleh Kharisma Ulum Alfiah, NIM. **12401183159**, Pembimbing Dr.Syafrudin Arif Marah Manunggal,M.S.I

Seiring dengan pertumbuhan Lembaga Keuangan Syariah, persaingan antara Lembaga Keuangan Syariah semakin tinggi dalam hal pelayanan juga berkaitan dengan kepuasan anggota. Karena, banyak bank syariah maupun bank Lembaga Keuangan Syariah non bank yang semakin meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik nasabah atau anggota. Oleh karena itu, setiap Lembaga Keuangan Syariah tak terkecuali BMT diharapkan bisa meningkatkan pelayanan terhadap anggota dan nasabah agar mereka puas dalam menerima pelayanan. Maka diperlukan adanya upaya peningkatan pelayanan.

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk menganalisis upaya-upaya yang dilakukan dalam mengembangkan pelayanan *Frontliner* untuk mencapai kepuasan anggota sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku. (2) untuk menganalisis keterkaitan keramahan *frontliner* terhadap kepuasan anggota pada BMT NU Sejahtera Kantor Cabang Madiun dan BMT NU Ngasem JATIM Cabang Sekar sehingga sesuai dengan keinginan anggota.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian Studi Kasus. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu teknik wawancara, dokumentasi berupa foto wawancara dan lokasi penelitian, selain itu juga digunakan observasi untuk mengamati segala kegiatan. Adapun narasumber dari penelitian ini adalah nasabah dan pengelola di BMT NU Sejahtera cabang Madiun dan BMT NU Ngasem Jatim cabang Sekar.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan frontliner (a) meningkatkan kualitas produk (b) meningkatkan kualitas pelayanan (c) membangun kedekatan emosional dengan anggota (d) menerapkan 3S (e) memberikan kemudahan (2) keterkaitan pelayanan frontliner dengan kepuasan anggota dengan pelayanan yang ada di BMT sangat memberikan dampak positif terhadap anggota sehingga mereka merasa puas dengan adanya pelayanan. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan mereka sehingga tercipta rasa nyaman dengan pelayanan anggota dapat memiliki rasa puas terhadap pelayanan karena adanya sikap ramah yang selalu diberikan oleh frontliner kepada anggota sehingga tercipta keterkaitan antara kepuasan anggota dengan pelayanan yang diberikan frontliner pembaruan pelayanan juga baik dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: *Pelayanan, Frontliner, Kepuasan, Kualitas*

ABSTRACT

Thesis with the title Analysis of the Relationship between Frontliner Hospitality and BMT Reputation on Member Satisfaction (Case Study of BMT NU Sejahtera Madiun Branch Office and BMT NU Ngasem Jatim Sekar Branch)" was written by Kharisma Ulum Alfiah NIM. 12401183159, Advisor Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I

Along with the growth of Islamic Financial Institutions, competition between Islamic Financial Institutions is getting higher in terms of service and also related to member satisfaction. Because, many Islamic banks and non-bank Islamic Financial Institution banks are increasingly improving the quality of services to attract customers or members. Therefore, every Islamic Financial Institution, including BMT, is expected to be able to improve services to members and customers so that they are satisfied in receiving services. Therefore, efforts to improve services are needed.

The aims of this study are (1) to analyze the efforts made in developing Frontliner services to achieve member satisfaction in accordance with applicable rules. (2) to analyze the relationship between frontliner friendliness and member satisfaction at BMT NU Sejahtera Madiun Branch Office and BMT NU Ngasem JATIM Sekar Branch so that it was in accordance with the wishes of members

This research uses a qualitative approach with the type of case study research. This study uses data collection techniques, namely interview techniques, documentation in the form of photo interviews and research locations, besides that observation is also used to observe all activities. The sources of this research are customers and managers at BMT NU Sejahtera Madiun branch and BMT NU Ngasem Jatim Sekar branch.

The results of this study indicate that (1) Efforts to improve the quality of frontliner service (a) improve product quality (b) improve service quality (c) provide ways to improve service (d) implement 3S (e) provide convenience (2) linkages frontliner services with member satisfaction with services at BMT have a very positive impact on members so that they feel satisfied with the service. The services provided are in accordance with their expectations so as to create a sense of comfort with the service members can have a sense of satisfaction with the service because of the friendly attitude that is always given by the frontliners to members so as to create a link between member satisfaction and the services provided by the frontliner. service quality.

Keywords: *Service, Frontliner, Satisfaction, Quality*