

## ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan dengan judul “Analisis Layanan, Penentuan Pembiayaan dan Persyaratan Pembiayaan dalam Meningkatkan Kepuasan pembiayaan anggota BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung” yang ditulis oleh Agustina Trisnawati NIM. 12401183081, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, dibimbing oleh Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si.

Kepuasan pembiayaan anggota di BMT Muamalah Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo berupaya menerapkan layanan yang baik dan meringankan persyaratan pembiayaan anggota. Sebagaimana pada proses pembiayaan yang utama yaitu menjelaskan secara terbuka tentang margin keuntungan. Maka dalam melakukan pembiayaan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada para anggota. Adapun menurut anggota permasalahan yang terjadi di BMT Muamalah Tulungagung kepuasan dalam pembiayaan masih perlu pembenahan sedangkan di BMT Istiqomah Karangrejo permasalahan yang terjadi adalah layanan pembiayaan masih perlu pembenahan.

Fokus dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pembiayaan Anggota BMT Istiqomah Karangrejo Dan BMT Muamalah Tulungagung?. 2) Bagaimana Penentuan margin Dalam Meningkatkan Kepuasan Pembiayaan Anggota BMT Istiqomah Karangrejo Dan BMT Muamalah Tulungagung?. 3) Bagaimana Persyaratan pembiayaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pembiayaan Anggota BMT Istiqomah Karangrejo Dan BMT Muamalah Tulungagung?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif yaitu penelitian yang dilaksanakan untuk mengetahui sebuah gejala secara naturalistik, kemudian menarik kesimpulan sesuai kondisi sebenarnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah 1) Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pembiayaan Anggota BMT Istiqomah Karangrejo Dan BMT Muamalah Tulungagung adalah dengan melalui layanan yang baik maka anggota akan merasa puas sehingga anggota dapat bertahan terhadap BMT. 2) Penentuan margin Dalam Meningkatkan Kepuasan Pembiayaan Anggota BMT Istiqomah Karangrejo Dan BMT Muamalah Tulungagung adalah meminimalisir adanya kerugian oleh pihak lembaga, dengan penentuan margin 1%-6% sehingga keuntungan yang di dapatkan nantinya dapat di bagikan kembali kepada nasabah. 3) Persyaratan pembiayaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pembiayaan Anggota BMT Istiqomah Karangrejo Dan BMT Muamalah Tulungagung yaitu jemput bola yang dilakukan oleh petugas dari BMT masing-masing sehingga nantinya persyaratan pembiayaan dapat dengan cepat diproses oleh lembaga.

**Kata Kunci:** Layanan, Penentu Pembiayaan, Persyaratan Pembiayaan, Kepuasan pembiayaan anggota.

## **ABSTRACT**

*The research was conducted with the title "Service Analysis, Determinants of Financing and Financing Requirements in Increasing Member Satisfaction of BMT Istiqomah Karangrejo and BMT Muamalah Tulungagung" written by Agustina Trisnawati NIM. 12401183081, Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, State Islamic University Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, supervised by Dr. Binti Nur Asiyah, M.Sc.*

*Member financing satisfaction at BMT Muamalah Tulungagung and BMT Istiqomah Karangrejo strive to implement good services and ease member financing requirements. As in the main financing process, which is to explain openly about profit margins. So in doing the financing is expected to give satisfaction to the members. Meanwhile, according to members, the problems that occurred in BMT Muamalah Tulungagung satisfaction in financing still needed improvement, while at BMT Istiqomah Karangrejo the problem that occurred was that financing services still needed improvement.*

*The focus of this research is: 1) How is the service in increasing the satisfaction of members of BMT Istiqomah Karangrejo and BMT Muamalah Tulungagung?. 2) How is the margin determinant in increasing the satisfaction of members of BMT Istiqomah Karangrejo and BMT Muamalah Tulungagung?. 3) How are the financing requirements in increasing the satisfaction of members of BMT Istiqomah Karangrejo and BMT Muamalah Tulungagung?*

*This study uses a qualitative approach with a descriptive type, namely research carried out to find out a naturalistic phenomenon, then draw conclusions according to the actual conditions. The data collection technique used is interviews.*

*The conclusions in this study are 1) Service in Increasing Member Satisfaction of BMT Istiqomah Karangrejo and BMT Muamalah Tulungagung is through good service, members will feel satisfied so that members can survive against BMT. 2) the determinant of margin in increasing satisfaction of members of BMT Istiqomah Karangrejo and BMT Muamalah Tulungagung is to minimize losses by the institution, by determining a margin of 1%-6% so that the profits obtained can later be distributed back to customers. 3) Financing requirements in increasing the satisfaction of members of BMT Istiqomah Karangrejo and BMT Muamalah Tulungagung, namely picking up the ball carried out by officers from each BMT so that later the financing requirements can be quickly processed by the institution.*

**Keywords:** *Service, Determinants of Financing, Financing Requirements, Member Satisfactio*