

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Penabung Dengan Akad Wadiah Di Kantor Pusat Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Pahlawan Tulungagung” ini ditulis oleh Nia Munarika, NIM. 2823133111, pembimbing Muhammad Aqim Adlan, M. E. I.

Penelitian ini dilatar belakangi dengan ketatnya persaingan dan semakin pesatnya pertumbuhan lembaga keuangan di Indonesia sebagaimana BMT, LKS dan lainnya yang bersifat mikro. Untuk dapat mempertahankan eksistensi lembaga, perlu adanya usaha guna mempertahankan anggota dan salah satunya dengan menjamin kepuasan. Setiap lembaga keuangan pasti memiliki strategi yang berbeda dalam meningkatkan kepuasan anggotanya.

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah (1) Strategi apa yang digunakan BMT Pahlawan dalam menjamin kepuasan anggota penabung dengan akad wadi’ah? (2) Kendala- kendala dan hambatan apa saja yang dihadapi oleh BMT Pahlawan dalam meningkatkan kepuasan anggota penabung dengan akad wadi’ah?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang digunakan dan kendala serta hambatan yang dihadapi BMT Pahlawan dalam meningkatkan kepuasan anggotanya.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan untuk pengecekan keabsahan temuan peneliti menggunakan tehnik triangulasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan anggota penabung dengan akad wadiah perlu ada strategi guna menjaga kepuasan anggota. 1) strategi yang digunakan BMT Pahlawan untuk menjaga kepuasan anggota penabung: sistem keluhan saran, analisis lost customer dan program promosi loyalitas. Adapun strategi BMT Pahlawan dalam meningkatkan kepuasan anggota penabungnya yaitu dengan menerapkan a) strategi pelayanan berkualitas b) strategi *relationship marketing* yang berdasarkan kekeluargaan c) strategi peningkatan kinerja perusahaan difokuskan pada sumber daya manusia. 2) Kendala yang dialami BMT Pahlawan dalam menjalankan strategi yaitu sarana prasarana yang masih kurang, kurangnya pemahaman anggota mengenai produk dan alur dan kurangnya SDM serta kurangnya kualitas SDM.

Dengan adanya strategi yang tepat, lembaga diharapkan mampu untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan dari setiap anggota serta mengatasi kendala dan hambatan agar dapat memberikan kepuasan kepada anggota. Anggota yang puas akan menjadi anggota loyal dan keuntungan yang didapatkan lembaga akan meningkat.

Kata kunci: strategi yang digunakan, meningkatkan, kepuasan

ABSTRACT

Thesis with this title “Strategy to Increase the Satisfaction Members of Savers with Wadi’ah Contract in Head Office of BMT Pahlawan Tulungagung” is written by Nia Munarika, NIM. 2823133111, supervisor Muhammad Aqim Adlan, M. E. I.

This research is based on the tight competition and the rapid growth of financial institutions in Indonesia as BMT, LKS and other micro. To be able to maintain the existence of the institution, there is a need to maintain the members and one of them by ensuring satisfaction. Every financial institution must have different strategies in increasing the satisfaction of its members.

The focus of the problem in this research is (1) What strategies are used BMT Pahlawan in ensuring satisfaction of members of savers with wadiah agreement? (2) What constraints and obstacles faced by BMT Pahlawan in increasing the satisfaction of members of savers with the wadiah agreement?. The purpose of this research is to know the strategies used and obstacles facing BMT Pahlawan in improving the satisfaction of its members.

In this study using a qualitative approach. Data collection methods in this study are observation, documentation and interviews. Data analysis techniques used are descriptive analysis and to check the validity of the findings of researchers using triangulation techniques.

The results of this study indicate that to increase the satisfaction of members of savers with a wadiah agreement there should be a strategy to maintain member satisfaction. 1) strategy used by BMT Pahlawan to keep the satisfaction of member of savers: complaining system of suggestion, lost customer analysis and loyalty promotion program. The strategy of BMT Pahlawan in improving the satisfaction of the members of the depositors is by applying a) quality service strategy b) relationship marketing strategy based on kinship c) the company's performance improvement strategy focused on human resources. 2) Obstacles experienced by BMT Pahlawan in running the strategy that is lack of infrastructure, lack of understanding of the members about the product and the flow and lack of human resources and lack of quality human resources.

With the right strategy, the agency will be able to meet the desires and needs of each member as well as overcoming obstacles and barriers in order to give satisfaction to the members. Members who are satisfied will be a loyal member institution and gain will increase.

Key word: *the strategy used, increasing, satisfaction*