

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisa Kinerja Karyawan Dalam Melayani Anggota Pembiayaan Pada BMT Pahlawan Tulungagung” ini ditulis oleh Isma Iddatur Rofiqoh, NIM 1741143174, Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institute Agama Islam Negeri Tulungagung, dibimbing oleh Binti Nur Asiyah. M. SI.

Penelitian ini di latar belakang oleh upaya kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan di tengah banyaknya BMT di Tulungagung yang menawarkan produk pembiayaan. Dalam Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah (1) Bagaimana kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan di BMT Pahlawan Tulungagung ? (2) Kendala apa saja yang di hadapi BMT Pahlawan Tulungagung *pada praktik kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan?*

Penelitian ini dilaksanakan di BMT Pahlawan Tulungagung pada tahun 2018. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Pendekatan yang digunakan adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara. Teknik analisis data yang digunakan mulai dari memilih dan memfokuskan hal yang penting, menyajikan data, dan penarikan kesimpulan.

Penelitian ini menghasilkan temuan berupa, (1) analisa kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan di BMT Pahlawan Tulungagung yaitu mampu mempunyai sikap amanah artinya bahwa kita seorang karyawan berperan untuk memberikan layanan yang memuaskan kepada seorang nasabah dan mempunyai sikap profesional. Disamping itu seorang karyawan juga mempunyai sikap sopan, santun, dan ramah dalam melayani setiap nasabah yang datang ke BMT Pahlawan Tulungagung. (2) *adapun kendala yang dihadapi BMT Pahlawan Tulungagung dalam praktik kinerja karyawan dalam melayani anggota pembiayaan adalah pertama, kurangnya sistem kinerja pada karyawan sesuai dengan prosedur SOP (Standard Operating Procedure) kedua, masyarakat atau nasabah kurang paham mengenai lembaga keuangan syariah seperti halnya BMT ketiga, kurangnya pemahaman terhadap produk-produk pembiayaan yang ada di lembaga keuangan syariah. kurangnya mempunyai indikator kinerja karyawan yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian.*

Kata kunci: *pelayanan, kinerja karyawan, dan pembiayaan*

ABSTRACT

Thesis entitled "Employee Performance Analysis In Serving Members Financing On BMT Pahlawan Tulungagung" is written by Isma Iddatur Rofiqoh, NIM 1741143174, Islamic Banking, Faculty of Economics and Business Islam, Tulungagung State Islamic Institute, guided by Binti Nur Asiyah. M. SI

This research is based on the background of employee performance efforts in serving pembiayaan members in the midst of the many BMTs in Tulungagung that offer financing products. In the focus of the research in this thesis are (1) What is the performance of employees in serving members of finance at BMT Pahlawan Tulungagung? (2) What are the obstacles faced by BMT Pahlawan Tulungagung of in the practice of employee performance in serving financing members?

This research was carried out in BMT Pahlawan Tulungagung in 2018. The source of data in this study is primary data. The approach used is to use a qualitative approach. Data collection techniques in this study are by conducting interviews. This means that the data collected is not in the form of numbers, but the data comes from the interview script. Data analysis techniques are used starting from selecting and focusing important things, presenting data, and drawing conclusions.

This study produced findings in the form of, (1) analysis of employee performance in serving members of finance at BMT Pahlawan Tulungagung that is able to have a mandate attitude means that we are an employee whose role is to provide satisfactory services to a customer and have a professional attitude. In addition, an employee also has a polite, polite and friendly attitude in serving every customer who comes to BMT Pahlawan Tulungagung. (2) As for the constraints faced by BMT Pahlawan of Tulungagung in the practice of employee performance in serving financing members, first is the lack of a performance system for employees in accordance with the second SOP (Standard Operating Procedure) procedure, the public or customers are not aware of Islamic financial institutions as well as the third BMT, lack of understanding of financing products in Islamic financial institutions. lack of employee performance indicators, namely quality, quantity, timeliness, effectiveness, independence.

Keywords: *service, employee performance, and financing*