

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN NASABAH BMT FAJAR MULIA
CABANG GUNUNGPATI**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya
dalam Ilmu Perbankan Syari'ah

Disusun Oleh :

Ika Maria Ulfa
092503023

**FAKULTAS SYARI'AH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2012



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARI'AH

Jl. Prof. Dr. Hamba Kampus III Ngaliyan, Telp/Fax. (024) 7601291 / 7624691
Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Ika Maria Ulfa
Nim : 092503023
Fakultas : Syari'ah
Jurusan : Perbankan Syari'ah
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH BMT FAJAR MULIA
GUNUNGPATI**

Telah diujikan oleh Dewan Penguji Program Diploma III Perbankan Syari'ah
Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan
predikat Cumlaude/Baik/Cukup, pada tanggal 21 Mei 2012.

Dan dapat dsiterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya tahun
akademik 2011/2012.

Semarang, 21 Mei 2012

Ketua Sidang,

Johan Arifin, S. Ag., MM
NIP. 19710908 200212 1 001



Sekretaris Sidang,

Drs. Saekhu, MH
NIP. 19690120 199403 1 004

Penguji I,

Drs. H. Muhyiddin, M. Ag
NIP. 19550228 198303 1 003

Penguji II,

Tolkhah, H. MA
NIP. 19690507 199603 1 005

Pembimbing I,

Dr. H. Imam Yahya, M. Ag
NIP. 19700410 199503 1 001

Pembimbing II,

Drs. Saekhu, MH
NIP. 19690120 199403 1 004

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 5 (lima) eks

Hal : TA (Tugas Akhir)

a.n. Sdri. Ika Maria Ulfa

assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah saya mengadakan koreksi dan perbaikan seperlunya , bersama ini saya kirimkan naskah TA (Tugas Akhir) saudara :

Nama : Ika Maria Ulfa

Nomor Induk : 092503023

Jurusan : Perbankan Syari'ah

Judul TA : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
NASABAH BMT FAJAR MULIA
GUNUNGPATI**

Selanjutnya saya mohon agar TA (Tugas Akhir) saudara tersebut dapat segera diujikan .

Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Semarang, 01Mei 2012

Pembimbing I,


Dr. H. Imam Yahya, M.Ag
NIP. 19700410 199503 1 001

Drs. Saekhu, MH

Jl. Raya Krasak Rt/Rw 03/02 Krasak Jepara

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 5 (lima) eks

Hal : TA (Tugas Akhir)

a.n. Sdri. Ika Maria Ulfa

assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah saya mengadakan koreksi dan perbaikan seperlunya , bersama ini saya kirimkan naskah TA (Tugas Akhir) saudara :

Nama : Ika Maria Ulfa

Nomor Induk : 092503023

Jurusan : Perbankan Syari'ah

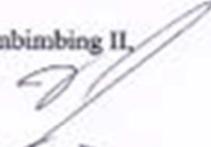
Judul TA : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
NASABAH BMT FAJAR MULIA
GUNUNGPATI**

Selanjutnya saya mohon agar TA (Tugas Akhir) saudara tersebut dapat segera diujikan .

Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Semarang, 01Mei 2012

Pembimbing II,

Drs. Saekhu, MH
NIP. 19690120 199403 1 004

DEKLARASI

Dengan kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak berisikan materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga tugas akhir ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, Mei 2012

Deklarator,

Ika Maria Ulfa

NIM 092503023

MOTTO

‘Meniru filosof akar, yang menjadi tonggak utama pohon meski tak tampak dipermukaan. Batang, bunga, daun, dan bagian pohon lainnya suatu hari nanti mereka akan sadar bahwa selama ini mereka ada atas kerja keras akar. Akar akan mati dengan bangga karena selama ini dia tidak menggantungkan hidupnya pada pihak lain. Untuk itu Ingatlah kesalahan yang pernah kita buat dan ingatlah kebaikan orang terhadap kita. Lupakan kesalahan orang lain kepada kita dan lupakan kebaikan kita kepada orang lain. Tetaplah berbuat kebaikan meski tidak semua orang dapat melihat kebaikan kita atau bahkan sengaja meniadakannya. Kebajikan akar adalah keikhlasan memberi yang terbaik tanpa berharap untuk diberi.’

PERSEMBAHAN

DIA lah Sang Dewata Mulya Raya Gusti Allah SWT yang tak pernah bosan dalam merahmati
ciptaan_NYA

Subkhanallaah.....

Ini adalah sebuah karya kecil, teramat sederhana yang ingin kupersembahkan kepada

Bapak Ibu tercinta yang selalu memberikan samudra kasih sayang

Tak pernah lelah berdo'a disetiap langkah buah hatinya

Adik-adikku yang baik hati

My wingku, yang selalu membangkitkanku ketika aku terjatuh, menuntunku ketika datang gelap,
senantiasa memompakan semangat pada diriku,

Sahabat-sahabatku

Mereka adalah semangatku tanpa mereka siapalah diriku yang dapat berdiri sampai saat ini.

Terimakasih, semoga Allah SWT senantiasa bersama kita.

KATA PENGANTAR

Subkhanallah bi syukrillah segala puji teruntuk Allah Sang gusti mulya raya yang selalu melimpahkan rahmat kepada sekalian alam dan kenikmatan yang selalu dirasakan pada sekalian makhluk ciptaan Nya.

Sampai pada saat ini penulis merasa selalu dalam dekapan rahmatnya dengan terwujudnya tugas akhir yang teramat sederhana dengan bekal semangat dan keikhlasan untuk menyelesaikan tanggung jawab guna memenuhi tugas dan melengkapi syarat memperoleh gelar Ahli Madya ilmu perbankan syari'ah.

Rasa syukur tidak akan pernah putus terucap kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Imam Yahya, S. Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang
2. Bapak Drs. Saekhu, MH selaku pembimbing
3. Bapak Indra Aris U selaku pemimpin BMT Fajar Mulia Kantor Operasional Gunungpati
4. Bapak Ibuku yang selalu mendukung dengan iringan do'a nya
5. Teman-teman semua yang selalu memberikan motivasi

Nothing perfectness in this word penulis menyadari tulisan kecil ini jauh dari kesempurnaan akan tetapi harapan kecil muncul semoga benda yang teramat sederhana ini memberikan cipratan manfaat bagi insan yang membaca. Amin.

Semarang, 21 Mei 2012

Penulis

Ika Maria Ulfa

ABSTRAK

Judul TA : Pengaruh Kualitas Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Fajar Mulia

Kantor Cabang Gunungpati

Penulis : Ika Maria Ulfa

Nim : 092503023

Terdapat berbagai banyak lembaga keuangan syari'ah baik makro maupun mikro akan tetapi pelayanan yang berskala kualitas merupakan hal yang penting bagi semua lembaga keuangan syari'ah yang tujuannya untuk memberikan kenyamanan bagi nasabah agar dapat bertahan dan membeli ulang produk yang disediakan.

Hal tersebut timbul permasalahan yang membuat penulis tertarik untuk mengidentifikasi bagaimana teknik BMT Fajar Mulia cabang Gunungpati dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah.

Untuk menjawab pertanyaan tersebut penulis menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan sumber data melalui populasi/sampel dengan menggunakan teknik pengumpulan data secara koesioner yaitu menyebar angket pertanyaan yang berhubungan dari kedua variabel pada responden, wawancara/interveuw, observasi langsung, serta melalui dokumentasibertujuan untuk menelusuri data historis yang terdapat di BMT Fajar Mulia Cabang Gunungpati.

Dari hasil penelitian tersebut penulis menemukan bahwa pelayanan yang dilakukan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan nasabah, pelayanan jemput bola yang bertujuan untuk meringankan beban nasabah atas waktu dan tenaga dan hal yang penting yaitu agar nasabah tidak merasa jenuh apabila harus menunggu antrian dari semua nasabah yang akan bertransaksi di BMT Fajar Mulia.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan BMT Fajar Mulia maka semakin tinggi pula minat nasabah untuk menikmati produk yang diberikan bahkan akan timbul rasa kelayalan nasabah untuk membeli ulang produk yang disediakan BMT Fajar Mulia Cabang Gunungpati.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
DEKLARASI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4 Kerangka Pemikiran	3
1.5 Metode Penelitian	4
1.5.1 Jenis Penelitian	4
1.5.2 Variabel Penelitian	4
1.5.3 Sumber Data	4
1.5.4 Populasi dan Sampel	5
1.5.5 Teknik Pengumpulan Data	6
a. Kuesioner atau Angket	6
b. Wawancara/ <i>Interview</i>	6
c. Observasi	7
d. Dokumentasi	7
1.5.6 Teknik Analisis Data	7
1.6 Sistematika Penulisan	8

BAB II	: LAPORAN OBYEK	
2.1	Sejarah Berdirinya BMT Fajar Mulia	10
2.2	Visi-Misi BMT Fajar Mulia	11
2.2.1	Visi BMT Fajar Mulia	11
2.2.2	Misi BMT Fajar Mulia	12
2.2.3	Tujuan BMT Fajar Mulia	13
2.2.4	Produk-produk BMT Fajar Mulia	13
2.2.5	Struktur Organisasi BMT Fajar Mulia.....	16
	1. Manager	17
	2. Staf Pemasaran Kantor Pusat	18
	3. Staf Pembiayaan Kantor Pusat	18
	4. Staf Keuangan Kantor Pusat	19
	5. Staf Administrasi Kepegawaian (<i>Personalia</i>) Kantor Pusat	20
	6. Staf EDP Kantor Pusat	21
	7. Staf Umum Kantor Pusat	21
	8. Kepala Kantor Operasional	23
BAB III	: PEMBAHASAN DAN ANALISIS	
3.1	Pengertian Pelayanan	29
3.2	Pengertian Kepuasan	30
3.3	Teknik BMT Fajar Mulia Cabang Gunungpati dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan yang Berkualitas	31
3.5	Hambatan yang Dihadapi BMT Fajar Mulia Cabang Gunungpati	32
3.6	Analisis Data	33
3.5.1	Validitas dan Reliabilitas	33
3.5.2	Deskriptif Responden	34
BAB IV	: KESIMPULAN DAN PENUTUP	
4.1	Kesimpulan	43

4.2 Saran	44
4.3 Penutup	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN