

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT
MARHAMAH PURWOREJO**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Ahli Madya Dalam Ilmu Perbankan Syariah

Oleh:

Isna Jayanti Rahayu

1405015095

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2017

H. Johan Arifin, S.Ag. MM.
Perum BPI Blok D No.1
Ngaliyan, Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (Empat) Eksemplar
Hal : Naskah Tugas Akhir
An. Sdri. Isna Jayanti Rahayu

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah Tugas Akhir saudara:

Nama : Isna Jayanti Rahayu

NIM : 1405015094

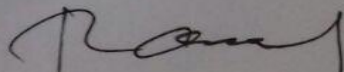
Judul : PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI BMT MARHAMAH PURWOREJO.

Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Atas pertahatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 14 Juni 2017

Pembimbing



H. Johan Arifin, S.Ag. MM.

NIP. 19710908 200212 1001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS NEGERI ISLAM WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. DR. Hamka Kampus III Ngaliyan, Telp/Fax (024) 7608454 Semarang 50185
Website : febi.walisongo.ac.id-Email : febiwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

Nama : Isna Jayanti Rahayu
NIM : 1405015093
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Judul : **Penerapan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Marhamah Purworejo**

Telah dimunaqsyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus, pada tanggal :

19 Juni 2017

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya tahun akademik 2017.

Semarang, 19 Juni 2017

Ketua Sidang/Penguji

Dr. H. Muhlis, M. Si.
NIP. 19610117 198803 1 002

Sekretaris Sidang/Penguji

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

Penguji Utama I

Muhammad Nadzir, MSI
NIP. 19730923 200312 1 002



Penguji Utama II

Prof. Dr. Hj. Siti Mujibatun, M.Ag
NIP. 19590413 198703 2 001

Pembimbing

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

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“... dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya” (QS. Al-Maidah : 2)

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillahil'alamin. Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan berkah kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu. Tugas akhir ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Teguh Wijayanto dan Ibu Suratmi yang telah mencurahkan kasih sayang yang tulus dan pengorbanan yang diberikan agar putrinya bisa menuntut ilmu setinggi mungkin serta memberikan semangat dan doa yang tak pernah padam.
2. Kakak saya Ratna Sari Wijayanti, Dwi Supriyand, adik saya Muhammad Trinanda Kurniawan yang telah memberikan dukungan hebat saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dan juga Dimas Rizky Ardi Putra yang selalu mengembalikan semangat saya di saat saya terkadang merasa lelah.
3. Seluruh dosen pengajar prodi D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis sebagai bekal dalam penyusunan Tugas Akhir dan bekal masa depan. Terkhusus Ibu Dra. Hj Nur Huda M ,Ag selaku wali dosen dan Bapak H. Johan Arifin S.Ag,.MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan kritikan dan masukan serta pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Sahabat sahabat seperjuangan saya Giskasila Mahaya, Nurresa Ghafni, Esti Setyorini yang selalu menemani suka duka saya dalam saya menuntut ilmu di UIN Walisongo tercinta ini.
5. Dan semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terimakasih sedalam dalamnya.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab , penulis nyatakan bahwa Tugas Akir ini tidak berisi materi yang pernah di tulis orang lain atau ditebitkan. Demkianlah juga Tugas Akhir ini tidak berisi satupun pikiran pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang , 12 Juni 2017



Deklarator

Isna Jayanti Rahayu

NIM 1405015095

ABSTRAK

BMT Marhamah Cab Purworejo merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang tentunya tidak luput dengan adanya sistem pelayanan untuk kemajuan BMT Marhamah Cab Purworejo sendiri. BMT Marhamah Cab Purworejo memiliki pelayananan sendiri, pelayanan yang baik yang diberikan kepada nasabah nasabahnya agar mereka puas dan senang telah bekerjasama dengan BMT Marhamah Cab Purworejo, hanya saja dalam memberikan pelayanan masih ada nasabah nasabah yang komplain atas pelayanan BMT Marhamah Cab Purworejo. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti tentang penerapan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Marhamah Cab Purworejo. Dalam penelitian ini yang menjadi pokok pembahasan adalah bagaimana penerapan pelayanan di BMT Marhamah cab Purworejo? Serta apakah pelayanan BMT Marhamah sudah sesuai standar pelayanan yang baik?. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Marhamah Cab Purworejo dan mengeahui apakah pelayanan yang diberikan BMT Marhamah Cab Purworejo sudah sesuai dengan standar pelayanan yang baik.

Jenis penelitian adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan mengambil lokasi di BMT Marhamah Cab Purworejo. Data data dalam penelitian ini berupa data kualitaif, terdiri dari data primer dan sekunder. Data data diperoleh melalui metode dokumentasi, observasi, dan wawancara, kemudian dianalisis dengan metode deskriptif.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini *pertama*, pelayanan yang diberikan oleh BMT Marhamah yaitu juga dengan memberikan Service Exellent kepada nasabahnya, yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk menfasilitasi kemudahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah dengan terus mengupayakan penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan nasabah agar tercapainya kepuasan nasabah. Selain *Service Exellent*, BMT Marhamah juga memerikan pelayanan dengan system Jemput Bola, yaitu dimana pegawai BMT melayani nasabah dengan mendatangi nasabah yang tidak bisa mendatangi langsung BMT Marhamah. Sehingga pelayana BMT Marhamah bisa dilakukan dimanapun. *Kedua*, Pada dasarnya BMT Marhamah Cab Purworejo sudah memiliki standar pelayanan yang baik, dan sudah menerapkan sesuai dasar dasar standar pelayanan yang baik dengan melayani nasabah dengan sistem *Service Exellent* dan pelayanan sistem jemput bola. Namun dalam penerapannya terkadang masih ada sikap dari pegawai BMT Marhamah Cab Purworejo yang tidak sesuai dengan peraturan yang dibuat.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut asma Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang selalu melimpahkan rahmat kepada kami sehingga penulis dapat menyusun tugas akhir yang berjudul “Strategi Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di BMT Marhamah Purworejo” ini tanpa halangan apapun. Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini tidak akan berarti tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M. Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahya, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. H. Johan Arifin, S. Ag., MM., selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang sekaligus pembimbing yang bersedia membimbing saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini hingga terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dra. Hj. Nur Huda M., Ag selaku wali dosen yang telah membimbing penulis dari semester awal hingga akhir.
5. Seluruh Dosen Pengajar Program D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, yang telah mendidik penulis selama menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
6. Bapak Budi Setiono selaku Manajer Cab Marhamah Purworejo serta segenap karyawan BMT Marhamah Purworejo yang telah bersedia memberikan informasi sesuai kebutuhan penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik oleh penulis.
7. Dan seluruh pihak yang telah membantu kelancaran dalam penulisan tugas akhir ini. Tidak ada yang dapat penulis sampaikan kecuali ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas segala bimbingan dan arahan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis mengucapkan terimakasih atas kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Demikianlah penyusunan Tugas Akhir ini, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan menambah khazanah keilmuan, khususnya bagi penulis dan bagi pembaca umumnya.

Semarang, 12 Juni 2017

Penulis

Isna Jayanti Rahayu

1405015095

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	3
D. Tinjauan Pustaka	4
E. Metodeologi Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pelayanan	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan dan Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Dasar-Dasar Pelayanan	9
2.1.3 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	11
2.1.1 Penangan Keluhan Nasabah	13

2.2 Kepuasan Nasabah.....	14
2.2.1 Pengertian Pelayanan dan Kualitas Pelayanan	14
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah	15
2.2.3 Manfaat Kualitas Pelayanan Yang Baik	16
2.2.4 Konsep Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah.....	18
2.3 Membangun Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.1 Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa.....	19
2.3.2 Ketidak Puasan Pelanggan dan Perilaku Mereka.....	20
2.3.3 Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	21
2.4 Hubungan Penyedia Layanan dan Pelanggan (<i>Customer</i>).....	21
2.4.1 Memahami Kebutuhan <i>Customer</i>	21
2.4.2 Jenis-Jenis Pelanggan	23
2.4.3 Tipe-Tipe Pelanggan	23
2.5 Perilaku Pelanggan	27
2.5.1 Pengertian Perilaku Pelanggan	27
2.5.2 Perkembangan Perilaku Pelanggan.....	28
2.5.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Pelanggan	28
2.5.4 Kepercayaan Pelanggan	32
2.6 Komunikasi Kepada Pelanggan.....	34
2.6.1 Pengertian Komunikasi Kepada Pelanggan	34
2.6.2 Etika Komunikasi Pelanggan	34
2.6.3 Penanganan Keluhan Pelanggan	36

BAB III GAMBARAN UMUM KSPPS BMT MARHAMAH WONOSOBO

3.1 Profil Dan Sejarah Berdirinya KSPPS BMT Marhamah Wonosobo.....	38
3.2 Visi Dan Misi KSPPS BMT BMT Marhamah Wonosobo	40
3.3 Struktur Organisasi KSPPS BMT Marhamah Wonosobo	41
3.4 Kedudukan Organisasi KSPPS BMT Marhamah Wonosobo.....	44
3.5 Ruang Lingkup Kegiatan KSPPS BMT Marhamah Wonosobo	44
3.6 Data Organisasi KSPPS BMT Marhamah Wonosobo.....	45

3.7 Produk KSPPS BMT Marhamah Wonosobo	47
--	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Penerapan Pelayanan BMT Marhamah Cab Purworejo	51
4.2 Pelayanan BMT Marhamah Purworejo Sesuai Standar Pelayanan	54

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	56
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN