

**PERAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
ANGGOTA PADA *BAITUL MAAL WAT TAMWIL* (BMT) AR-RIDHO
TRENGGALEK**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (SE)



**Oleh:
YENNY AFRI OKTAVIA
9342.129.19**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2023**

HALAMAN JUDUL

**PERAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
ANGGOTA PADA *BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) AR-RIDHO*
TRENGGALEK**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Institut Agama Islam Negeri Kediri
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh:
Yenny Afri Oktavia
9342.129.19

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul:

**PERAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
ANGGOTA PADA *BAITUL MAAL WAT TAMWIL* (BMT) AR-RIDHO
TRENGGALEK**

Oleh :

YENNY AFRI OKTAVIA

9342.129.19

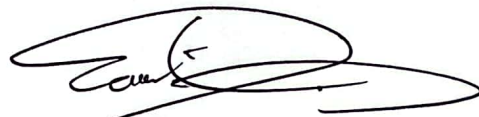
Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., MEI
NIP. 19760708200604 1 004

Pembimbing II



Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum.
NIP. 19930306 201903 2 016

NOTA DINAS

Kediri, 22 Juni 2023

Lampiran : 3 (tiga) Berkas

Hal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
di
Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Yenny Afri Oktavia

NIM : 9342.129.19

Judul : Peran Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota pada *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) Ar-Ridho Trenggalek

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1). Bersama dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I



Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., MEI
NIP. 19760708 200604 1 004

Pembimbing II



Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum.
NIP. 1993036 201903 2 016

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 24 Juli 2023

Lampiran : 3 (tiga) Berkas
Hal : **Penyerahan Skripsi**

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
di
Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Yenny Afri Oktavia

NIM : 9342.129.19

Judul : Peran Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Anggota Nasabah pada *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) Ar-Ridho Trenggalek

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang kami berikan dalam sidang munaqosah pada tanggal 18 Juli 2023, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I



Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., MEI
NIP. 19760708 200604 1 004

Pembimbing II



Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum.
NIP. 1993036 201903 2 016

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
ANGGOTA PADA *BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) AR-RIDHO*
TRENGGALEK

YENNY AFRI OKTAVIA

9342.129.19

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
pada tanggal 18 Juli 2023

Tim Penguji :

1. Penguji Utama

Arif Zunaidi, SHI, M.EI
NIDN. 2007048202


(.....)

2. Penguji I

Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., MEI
NIP. 19760708 200604 1 004

(.....)

3. Penguji II

Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum.
NIP. 1993036 201903 2 016


(.....)

Kediri, 24 Juli 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. H. Imam Annas Muslihin, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: “Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” (Q.S Al-
Insyirah: 5)

“Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu.”

(Ali bin Abi Thalib)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada hambanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam kesempatan ini, dengan rasa yang berbahagia saya selaku penulis ingin menyampaikan terimakasih serta mempersembahkan karya kecil ini untuk orang-orang yang sudah sangat membantu kelancaran penelitian ini, yaitu:

1. Penulis dengan bangga mempersembahkan untuk kedua orang tua, Bapak Katmin dan Ibu Partini yang selalu menyayangi, mendidik, memotivasi dan mendukung dalam segala hal, serta selalu mendoakan dengan tiada putus sehingga penulis bisa sampai pada titik ini.
2. Teruntuk seluruh keluarga besar yang memberikan dukungan dan menjadi motivasi sehingga penulis tidak menyerah.
3. Teruntuk para dosen yang telah mendukung dan memberi bimbingan selama mengerjakan skripsi.
4. Teruntuk sahabat penulis yang juga pejuang skripsi Sherly Shobihatul Fajria yang telah menjadi saksi dari awal hingga akhir skripsi, serta selalu mendukung dan memberikan motivasi agar tidak mengenal kata menyerah.
5. Teruntuk sahabat-sahabat penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang sudah meluangkan waktu dan menjadi teman untuk bertukar fikiran sekaligus menjadi tempat curhat penulis.

ABSTRAK

OKTAVIA, YENNY AFRI. Dosen Pembimbing: (I) Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., MEI. Dan (II) Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum. Peran Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota pada *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) Ar-Ridho Trenggalek. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2023.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Loyalitas Anggota, *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT).

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada anggota dengan cara memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi permintaan dan kebutuhan anggota serta mewujudkan kepuasannya agar mereka merasa loyal terhadap perusahaan. Keberadaan anggota yang loyal sangat dibutuhkan lembaga keuangan agar usahanya dapat terus berjalan. Loyalitas anggota adalah komitmen anggota yang didasarkan pada sikap positif yang dalam hal ini tercermin dalam bentuk pembelian atau penggunaan secara berulang yang konsisten. *Baitul maal wat tamwil* (BMT) Ar-Ridho Trenggalek sebagai salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang jasa dituntut untuk memenuhi kebutuhan anggota. Untuk itu maka BMT Ar-Ridho Trenggalek menerapkan pelayanan prima agar bisa memenuhi kebutuhan anggota sehingga anggota tersebut akan menjadi anggota yang loyal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pelayanan prima pada *baitul maal wat tamwil* (BMT) Ar-Ridho Trenggalek dalam meningkatkan loyalitas anggota.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu dengan memperoleh sumber data dari pihak BMT Ar-Ridho Trenggalek, anggota simpanan dan pembiayaan BMT Ar-Ridho Trenggalek, kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data dengan menggunakan metode berupa observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa: 1) BMT Ar-Ridho Trenggalek menerapkan konsep pelayanan prima yang didasarkan pada *ability, attitude, appearance, attention, action* dan *accountability*. 2) BMT Ar-Ridho Trenggalek memiliki anggota loyal yang cukup banyak. Hal ini dibuktikan dengan BMT Ar-Ridho Trenggalek pada empat tahun terakhir yaitu tahun 2019 hingga 2022 jumlah anggota yang loyal menunjukkan peningkatan. 3) pelayanan prima pada BMT Ar-Ridho Trenggalek berperan dalam meningkatkan loyalitas anggota karena adanya karyawan yang memberikan pelayanan dengan sikap baik, penuh perhatian dan kerahasiaan data anggota terjamin.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Penulis panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah di limpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini mengungkapkan tentang Peran Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota pada *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) Ar-Ridho Trenggalek.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag Selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Muslihin, M.H.I Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI.MEI Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri.
4. Bapak Dr. H. Ahmad Syukur, Lc., Mei Selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi.
5. Ibu Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum Selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi.
6. Ibu Ika Erlinawati Selaku pimpinan *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) Ar-Ridho Trenggalek.
7. Karyawan *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) Ar-Ridho Trenggalek yang telah berpartisipasi membantu kelancaran selama penelitian.

8. Kedua orang tua penulis, yaitu Bapak Katmin dan Ibu Partini yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
9. Teman-teman seangkatan tahun 2019, khususnya program studi Perbankan Syariah dan berbagai pihak yang tidak dapat disebut satu per satu, yang telah memberikan motivasi dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan studi ini dengan baik.

Penulis hanya mampu mendoakan, semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya. Aamiin.

Kediri, 14 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------|------------------------------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| NOTA DINAS | iv |
| NOTA PEMBIMBING | v |
| HALAMAN PENGESAHAN | vi |
| HALAMAN MOTTO | vii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | viii |
| ABSTRAK | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Konteks Penelitian..... | 1 |
| B. Fokus Penelitian | 7 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| D. Kegunaan Penelitian..... | 7 |
| E. Telaah Pustaka..... | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 14 |

| | |
|---|-----------|
| A. Pelayanan Prima | 14 |
| 1. Pengertian Pelayanan Prima | 14 |
| 2. Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam..... | 15 |
| 3. Konsep Pelayanan Prima | 16 |
| 4. Manfaat Pelayanan Prima | 18 |
| B. Loyalitas Anggota | 19 |
| 1. Pengertian Loyalitas Anggota..... | 19 |
| 2. Loyalitas dalam Perspektif Islam..... | 21 |
| 3. Faktor-Faktor yang Meningkatkan Loyalitas Anggota..... | 22 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 24 |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 24 |
| B. Kehadiran Peneliti | 24 |
| C. Lokasi Penelitian | 25 |
| D. Data dan Sumber Data..... | 25 |
| E. Metode Pengumpulan Data | 26 |
| F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data..... | 28 |
| G. Teknik Analisis Data | 29 |
| H. Tahap-tahap Penelitian | 31 |
| BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN | 33 |
| A. Gambaran Umum BMT Ar-Ridho Trenggalek | 33 |
| 1. Sejarah Umum BMT Ar-Ridho Trenggalek..... | 33 |

| | | |
|------------------------------|--|-----------|
| 2. | Badan Hukum BMT Ar-Ridho Trenggalek | 35 |
| 3. | Visi dan Misi BMT Ar-Ridho Trenggalek | 35 |
| 4. | Struktur Organisasi BMT Ar-Ridho Trenggalek | 36 |
| 5. | Gambaran Tugas dari Struktur Keanggotaan BMT Ar-Ridho Trenggalek | 37 |
| 6. | Produk-Produk pada BMT Ar-Ridho Trenggalek | 39 |
| B. | Paparan Data..... | 46 |
| 1. | Deskripsi Pelayanan Prima pada BMT Ar-Ridho Trenggalek | 47 |
| 2. | Deskripsi Loyalitas Anggota pada BMT Ar-Ridho Trenggalek..... | 56 |
| C. | Temuan Penelitian | 64 |
| BAB V PEMBAHASAN..... | | 67 |
| A. | Pelayanan Prima pada BMT Ar-Ridho Trenggalek | 67 |
| B. | Loyalitas Anggota pada BMT Ar-Ridho Trenggalek..... | 71 |
| C. | Peran Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota BMT Ar-Ridho Trenggalek | 73 |
| PENUTUP | | 75 |
| A. | Kesimpulan..... | 75 |
| B. | Saran | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 78 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Daftar BMT di Kabupaten Trenggalek pada tahun 2022 | 2 |
| Tabel 1.2 Hasil Observasi Markeeting Mix di BMT Ar-Ridho Trenggalek | 3 |
| Tabel 1.3 Hasil Observasi Pelayanan di BMT Ar-Ridho Trenggalek..... | 4 |
| Tabel 1.4 Data Jumlah Anggota dan Anggota Loyal di BMT Ar-Ridho Trenggalek tahun 2019-2022 | 6 |
| Tabel 4.1 Badan Hukum BMT Ar-Ridho Trenggalek..... | 35 |
| Tabel 4.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Prima BMT Ar-Ridho Trenggalek | 48 |
| Tabel 4.3 Perkembangan Jumlah Anggota di BMT Ar-Ridho Trenggalek Tahun 2019- 2022..... | 63 |
| Tabel 4.4 Perkembangan Jumlah Anggota Loyal di BMT Ar-Ridho Trenggalek Tahun 2019-2022 | 63 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 4.1 Struktur Keanggotaan BMT Ar-Ridho Trenggalek..... | 36 |
|--|----|

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 Surat Balasan dari Pihak BMT Ar-Ridho Trenggalek
- Lampiran 4 Foto Dokumentasi
- Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup