

**PERANAN MANAJEMEN PELAYANAN DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PEMBIAYAAN  
PADA BMT LANTASIR KEDIRI**

**SKRIPSI**

**Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam ( S.EI )**



STAIN / IX / Prps.

No. Klas: KS EI-16 82  
No Inv : 1631082  
Tanggal : 11 / 1 / 2017  
Sifat : (H) / P / T / B.

Oleh :

**FITRIANA NURUL A.  
9.313.072.10**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH  
JURUSAN SYARI'AH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) KEDIRI  
2016**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PERANAN MANAJEMEN PELAYANAN DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PEMBIAYAAN PADA BMT  
LANTASIR KEDIRI**

**FITRIANA NURUL A.  
9.313.072.10**

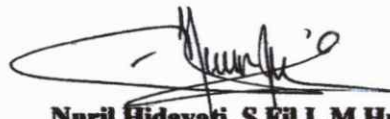
Disetujui oleh:

**Pembimbing I**



**Dr. Andrian, SE, MM**  
NIP. 19730113 200312 2 001

**Pembimbing II**



**Nuril Hidayati, S.FilL, M.Hum**  
NIP. 19800131 200312 2 003

## NOTA KONSULTAN

Lamp. : 4 (Empat) Berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 05 Oktober 2016

Kepada  
Yth: Bapak Ketua Sekolah Tinggi  
Agama Islam (STAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel No.7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Ketua untuk membimbing  
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : FITRIANA NURUL A.

Nim : 9.313.072.10

Judul : PERANAN MANAJEMEN PELAYANAN DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PEMBIAYAAN  
PADA BMT LANTASIR KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat  
bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian  
tingkat akhir Sarjana Strata Satu (S-1)

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan  
harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam sidang  
munaqosyah.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak atau Ibu kami  
ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



**Dr. Andriani, SE, MM**  
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



**Nurti Hidayati, S.Fil.I, M.Hum**  
NIP. 19800131 200312 2 003

## NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 4 (Empat) Berkas

Kediri, 05 Oktober 2016

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth: Bapak Ketua Sekolah Tinggi

Agama Islam (STAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No.7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : FITRIANA NURUL A.

Nim : 9.313.072.10

Judul : PERANAN MANAJEMEN PELAYANAN DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PEMBIAYAAN  
PADA BMT LANTASIR KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 05 Oktober 2016, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian harap maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



**Dr. Andriani, SE, MM**  
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



**Nuril Hidayati, S.Fil.I, M.Hum**  
NIP. 19800131 200312 2 003

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERANAN MANAJEMEN PELAYANAN DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PEMBIAYAAN PADA BMT  
LANTASIR KEDIRI**

**FITRIANA NURUL A.**

**9.313.072.10**

Telah Diujikan Di Depan Sidang Munaqasah Sekolah Tinggi Agama Islam  
Negeri Kediri Pada Tanggal 22 November 2016.

Tim Penguji,


Penguji Utama,

**Sri Anugrah Natalina, SE, MM**  
**19771225 200901 2 006**

(.....)  

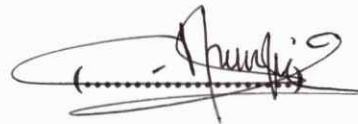

Penguji I

**Dr. Andriani, SE, MM**  
**19730113 200312 2 001**

(.....)  


Penguji II

**Nuril Hidayati, S.Fil.I, M.Hum.**  
**19800131 200312 2 003**

(.....)  


Kediri, 05 Desember 2016  
Ketua STAIN Kediri



**Dr. Nur Chamid, MM**  
**19680714 199703 1 002**

## MOTTO

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لَأَنْفُسِكُمْ (٧)

*“Jika kalian berbuat baik, sesungguhnya kalian berbuat baik bagi diri kalian sendiri”.*

(QS. Al-Isra : 7)

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

*“Sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat bagi manusia”.*

(HR. Ahmad, Ath-Thabrani, ad-Daruqutni)

## Halaman Persembahan

Dengan penuh kebahagiaan pertama-tama puji dan syukur kepada Allah SWT, berkat rahmat-Mu ya Rabb sehingga skripsi ini bisa terselesaikan. *Biqowlina Alhamdulillah Hirobbil 'Alamin*. Sholawat serta salam tetap turunkan kepada Rasulullah SAW. skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku M. Sutarwan dan Ibu Sumarti yang telah membesarkan, mendidik dan memberikan sumbangan doa dan materiil hingga terselesainya skripsi ini, serta kakakku M. Yasin dan istri Yuni Rinawati yang telah memberi dukungan dan motivasi, Encing tersayang Dewi Nur Halimah dan suami Siska Sulaiman, yang senantiasa mendukung dari jauh, adekku Mohamad Zainurrohim, yang selalu menghibur dengan kejailannya, keponakan-keponakan tersayang, Mas Ghani, adek Azka dan Bang Zhafranyang menghiasi keseharianku sejak dahulu, sekarang dan nanti.
2. Ibu Dr. Andriani, SE, MM, selaku dosen pembimbing I dan Ibu Nuril Hidayati, S.Fil.I, M.Hum. selaku dosen pembimbing II.
3. Teman seperjuangan Zakia Finnafsi S, Siti Alvin Nikmah, Inarotudduja, Eka Rahmawati, Bibit Erlinda Sari, Aris Sasminto, Qur'ana Aulia, serta teman-temanku lainnya yang tidak bisaku sebutkan satu persatu. Terimakasih telah mendukung serta bersama selama proses skripsi ini.
4. Teman kostku, Bund Istiqomah, Qur'ana, janah, Miss Ni'am, Mak Eva, Ima, Anisa, Fara. Terimakasih atas dukungan dan doa dari kalian. Dan seseorang yang tak bisa kusebut, terimakasih telah senantiasa mendukung dan member semangat selama proses skripsi ini.
5. Pimpinan, Staf dan Nasabah BMT Lantasir Kediri yang telah membantu memberikan informasi dan data sehingga terselesainya skripsi ini.
6. Almamater STAIN Kediri.

## ABSTRAK

FITRIANA NURUL AZIZAH Dosen pembimbing Dr. ANDRIANI, SE, MM. dan NURIL HIDAYATI, S.Fil.I, M.Hum. : PERANAN MANAJEMEN PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PEMBIAYAAN PADA BMT LANTASIR KEDIRI, Ekonomi Syariah, Syariah, STAIN Kediri, 2016.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Jumlah Nasabah.

Kediri merupakan kota dengan mayoritas penduduknya beragama Islam, sehingga untuk menunjang kegiatan ibadahnya diperlukan pula lembaga-lembaga yang menerapkan syariat Islam. BMT Lantasis Kediri hadir ditengah-tengah persaingan ketat di kota Kediri. BMT Lantasis mempunyai beberapa produk unggulan diantaranya pembiayaan murabahah, pembiayaan ijarah dan pembiayaan al-qard. Dalam pemasaran produk BMT Lantasis ini tidaklah mudah, maka diperlukan manajemen khusus untuk meningkatkan jumlah nasabah yaitu manajemen pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui peran manajemen pelayanan BMT Lantasis dalam meningkatkan jumlah nasabah dengan fokus penelitian: 1. Manajemen pelayanan nasabah pembiayaan BMT Lantasis Kediri, 2. Peran manajemen pelayanan BMT Lantasis Kediri dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu studi kasus. Dalam memperoleh data penulis menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Alat pengumpul data ini, lebih bersifat deskriptif yang bertujuan untuk memberikan informasi tentang manajemen pelayanan yang dipakai oleh BMT Lantasis Kediri. Sedangkan analisis data dengan memakai reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pengecekan keabsahan data dilakukan dengan teknik: 1. Ketekunan pengamatan, 2. Pengecekan anggota, 3. Triangulasi.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa: 1. BMT Lantasis Kediri menerapkan manajemen pelayanan terutama pelayanan dasar yang telah dipaparkan manager BMT Lantasis, Bersikap sopan. Ramah. Empati, sikap ini diperlukan agar tercipta hubungan yang baik dengan nasabah. Mengerti apa yang diinginkan nasabah sebagai solusi dari permasalahan nasabah. Berani mengucapkan "Maaf" jika karyawan melakukan kesalahan, dan "Terima Kasih" setelah berkomunikasi dengan nasabah. 2. Manajemen pelayanan BMT Lantasis Kediri memiliki peran penting seperti menerapkan manajemen pelayanan yang terarah yaitu elemen-elemen pelayanan yang harus diperhatikan diantaranya keandalan, yaitu memberikan pelayanan dan produk yang handal. Daya tanggap, memberikan pelayanan yang cepat dan selalu siap membantu nasabah. Jaminan, yaitu dengan memberikan rasa nyaman kepada nasabah. Serta berempati atau berpihak pada nasabah dan menjaga baik hubungan dengan nasabah dan bukti langsung, seperti sistem komputerisasi, kebersihan, kesegaran udara menggunakan penyejuk udara / AC yang semuanya bertujuan untuk memanjakan nasabah, kemudian nasabah akan tertarik untuk bergabung dengan BMT Lantasis Kediri. Sehingga jumlah nasabah terus meningkat setiap tahunnya.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah wa syukurillah ungkapan rasa syukur senantiasa terlantun seiring dengan anugerah dan nikmat yang tak pernah henti mengalir dalam hidup ini. Lelah dan letih ini tak berarti ketika Sang Maha Agung memberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap urusan yang ada, karena hanya dengan kuasa-Nya lah penulis akhirnya mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul "PERANAN MANAJEMEN PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH PEMBIAYAAN PADA BMT LANTASIR KEDIRI", serta penulis berharap semoga Allah SWT senantiasa memberikan Ridha-Nya sehingga menjadi ilmu yang bermanfaat di dunia hingga kelak di akhirat.

Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Agung Muhammad SAW, beserta seluruh keluarga dan para sahabat-sahabatnya, yang mana dengan bimbingan beliau umat manusia dapat menggapai kebenaran yang hakiki untuk mencapai jalan yang diridhai Allah SWT, yakni *Addinul* Islam.

Dalam penyelesaian skripsi ini, banyak rintangan yang ditemui penulis, Namun semua itu mampu penulis lewati karena doa dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis sampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM selaku Ketua STAIN Kediri.
2. Ibu Dr. Andriani, SE, MM. Selaku dosen pembimbing I, yang telah memberikan masukan-masukan demi sempurnanya skripsi ini.
3. Ibu Nuril Hidayati, S.Fil.I, M.Hum. selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan arahan hingga terselesainya skripsi ini.

4. Dosen Jurusan Ekonomi Syariah khususnya beserta staf yang telah membagikan ilmu kepada penulis.
5. Bapak H. Sulisty Wahono, S.Ag selaku Manager BMT Lantasir Kediri.

Kepada semua pihak tersebut, yang telah tulus ikhlas membantu sehingga menambah kelancaran dalam menyusun skripsi ini. Atas segala jasa dan budinya, penulis hanya bisa memberikan doa "*Jaza kumullah ahsanal jaza*" semoga kebaikannya dibalas oleh-Nya dengan kebaikan yang setimpal.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sebuah karya tulis, ibarat pepatah tiada gading yang tak retak. Karena itu penulis mengharap kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk lebih baiknya sebuah karya tulis dan mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembaca sekalian.

Kediri, 05 Oktober 2016  
Penulis

Fitriana Nurul A.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
NOTA KONSULTAN.....	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Telaah Pustaka .....	9
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Manajemen Pelayanan.....	11
1. Pengertian Manajemen Pelayanan .....	11
2. Elemen-Elemen Pelayanan .....	12

3. Aspek-Aspek Pelayanan .....	14
4. Karakteristik Karyawan dalam Pelayanan .....	16
5. Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	17
B. Nasabah .....	21
1. Pengertian Konsumen dan Nasabah .....	21
2. Kepuasan Nasabah .....	21
C. Pembiayaan.....	26

### BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	28
B. Kehadiran Peneliti.....	29
C. Lokasi Penelitian.....	29
D. Sumber Data .....	29
E. Prosedur Penelitian.....	30
F. Analisis Data.....	32
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	33
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	34

### BAB IV: PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	36
1. Sejarah Singkat BMT Lantasir Kediri .....	36
2. Visi, Misi, dan Tujuan BMT Lantasir Kediri .....	37
3. Budaya BMT Lantasir Kediri .....	38
4. Struktur Organisasi BMT Lantasir Kediri .....	40
a. Struktur Organisasi BMT Lantasir Kediri .....	40

b. Job Discription .....	41
5. Produk-Produk BMT Lantasir Kediri.....	44
B. Paparan Data .....	48
1. Tingkat Jumlah Nasabah Pembiayaan	
BMT Lantasir Kediri.....	48
2. Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan	
Jumlah Nasabah Pembiayaan pada	
BMT Lantasir Kediri.....	54
C. Temuan Penelitian.....	59
 BAB V : PEMBAHASAN	
A. Manajemen Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan	
Jumlah Nasabah Pembiayaan	
BMT Lantasir Kediri.....	63
B. Peranan Manajemen Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan	
Jumlah Nasabah Pembiayaan BMT Lantasir Kediri.....	73
 BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran.....	79
 DAFTAR PUSTAKA .....	 80