

**IMPLEMENTASI *SERVICE RECOVERY* PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA PADA BMT LANTASIR
PESANTREN KOTA KEDIRI**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh

SHERLY YULINASARI CAHYANING WULAN

NIM. 20402032

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

2025

HALAMAN JUDUL

**IMPLEMENTASI *SERVICE RECOVERY* PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA PADA BMT LANTASIR
PESANTREN KOTA KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Institut Agama Islam Negeri Kediri
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Skripsi

Oleh:
SHERLY YULINASARI CAHYANING WULAN
NIM. 20402032

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

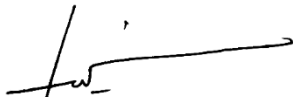
Impelementasi *Service Recovery* Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada Bmt Lantasir Pesantren Kota Kediri

Ditulis oleh

SHERLY YULINASARI CAHYANING WULAN

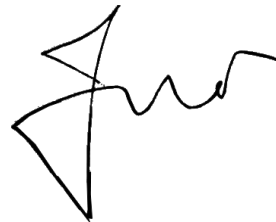
NIM. 20402032

Pembimbing I



Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI
NIP. 199010202019031006

Pembimbing II



M. Soleh Mauludin, SE, MEI
NIP. 19790130202321101

NOTA DINAS

Kediri, 15 Januari 2025

Lampiran : 4 (Empat 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

Assalamualaikum Wr.Wb

Memenuhi permintaan dekan untuk membimbing skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : SHERLY YULINASARI CAHYANING WULAN
NIM : 20402032
Judul : IMPLEMENTASI *SERVICE RECOVERY*
PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN ANGGOTA PADA BMT
LANTASIR PESANTREN KOTA KEDIRI

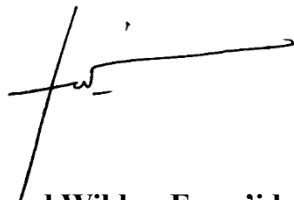
Setelah diperbaiki materi dan susunan penelitian, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir sarjana strata satu (S-1)

Bersama dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsi dengan harapan dapat segera di ujikan dalam sidang munaqosah.

Demikian agar maklum atas ketersediaan bapak/ibu kami ucapkan terimakasih

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pembimbing I



Dr. Muhammad Wildan Fawa'id, MEI
NIP. 199010202019031006

Pembimbing II



M. Soleh Mauludin, S.E., M.E.I
NIP. 198410042023212028

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 15 Januari 2025

Lampiran : 4 (Empat 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

Assalamualaikum Wr.Wb

Memenuhi permintaan dekan untuk membimbing skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : SHERLY YULINASARI CAHYANING WULAN

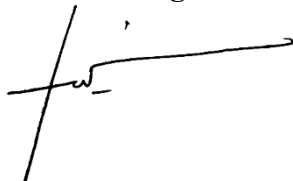
NIM : 20402032

Judul : IMPLEMENTASI *SERVICE RECOVERY*
PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN ANGGOTA PADA BMT LANTASIR
PESANTREN KOTA KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan uraian yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 6 Januari 2025, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pembimbing I



Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI
NIP. 199010202019031006

Pembimbing II



M. Soleh Mauludin, S.E., M.E.I
NIP. 198410042023212028

HALAMAN PENGESAHAN

IMPELEMNTASI *SERVICE RECOVERY* PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA PADA BMT LANTASIR PESANTREN KOTA KEDIRI

Disusun Oleh :

SHERLY YULINASARI CAHYANING WULAN

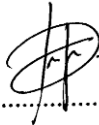
NIM. 20402032

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 6 Januari 2025

Tim Penguji :

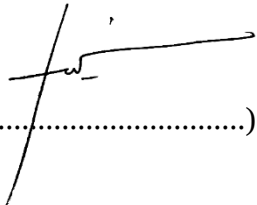
1. Penguji Utama

Dr. Sri Anugrah Natalina, SE, M.M
NIP. 19771225 200901 2 006

()

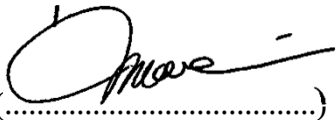
2. Penguji I

Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI
NIP. 19901020 201903 1 006

()

3. Penguji II

Moch. Zainuddin, S.EI, MEI
NIP. 19831030 202321 1 007

()

Kediri, 15 Januari 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۚ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ۝ ٨

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhan mu lah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sherly Yulinasari Cahyaning Wulan

Nim : 20402032

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwasanya skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi sebagian atau seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 20 Januari 2025

Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Sherly Yulinasari', enclosed within a hand-drawn, irregular oval shape.

Sherly Yulinasari Cahyaning Wulan

20402032

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa berbahagia yang tiada henti, kita panjatkan rasa syukur kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diturunkan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini saya selaku penulis ingin menyampaikan terimakasih sebanyak-banyaknya serta ingin mempersembahkan karya kecil ini untuk orang-orang yang sudah sangat membantu kelancaran penelitian ini.

1. Dengan bangga saya persembahkan kepada cinta pertamaku sekaligus Panutanku yaitu ayahanda Arif Nurhidayat yang selalu mendidiku dan memberiku dukungan penuh semangat dalam segala hal, serta selalu mendoakan setiap saat yang tiada putus hingga saat ini sehingga penulis mampu menyelesaikan program studi sampai selesai. Terimakasih ayahandaku tercinta.
2. Kepada pintu surgaku, ibunda Sulasmi. Beliau sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan program studi. Beliau tidak henti memberiku semangat, dukungan, serta doa yang tiada henti dalam mengiringi setiap langkah sherly, penulis yakin 100% bahwa doa ibuku yang menyelamatkan dan membawaku sampai di titik ini. Terimakasih atas dukungan dan semangat demi keberhasilanku
3. Kepada yang terhormat Bapak Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI selaku dan bapak M. Soleh Mauludin, SE, MEI yang telah membimbing dan mengarahkan dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan yang sangat berharga dan mendukung demi terselesaikannya skripsi ini.

4. Teruntuk Adik kandung saya Alvin Yusuf Maulana dan seluruh keluarga saya yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu yang telah memberikan dukungan dan semangat disaat penulis tidak percaya akan dirinya sendiri dan sempat hilang. Semoga Allah membalas segala kebaikan kalian
5. Teruntuk Bapak Sulisty Wahono, S.Ag dan Seluruh Karyawan BMT Lantansir yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian di Pesantren Kediri dan membantu saya dalam dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
6. Teruntuk semua pihak yang tidak tercantum namanya saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas penyelesaian skripsi ini dengan baik.
7. Kepada wanita sederhana yang memiliki keinginan tinggi dan tidak mengenal kata menyerah, sang penulis karya tulis ini yaitu saya sendiri, Sherly Yulinasari Cahyaning Wulan. Anak pertama yang memiliki tanggung jawab besar. Terimakasih untuk segala perjuangan, kesabaran dan ketekunan yang telah dilalui dalam setiap langkah yang penuh tantangan ini. terimakasih udah sekuat ini, maaf jika sering memaksamu untuk terus kuat, kamu kuat banget masih bisa bertahan sampai detik ini walaupun banyak hal yang terus menabrak pikiranmu tapi kamu tetep berusaha kuat, perluas lagi rasa sabarnya, perbanyak ikhlas dan tetaplah bersyukur dalam setiap keadaan, terimakasih diriku, sehat-sehat ya.

ABSTRAK

WULAN, SHERLY YULINASARI CAHYANING, 2025. Implementasi *Service Recovery* Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri. Pembimbing : (1) Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, M.EI dan (2) M. Soleh Mauludin, SE.M.EI

Kata Kunci : *Service Recovery, Pelayanan, Kepuasan Anggota*

Skripsi ini menjelaskan mengenai *Service Recovery* yang berarti tindakan yang dilakukan oleh penyedia jasa untuk mengembalikan rasa ketidakpuasan anggota menjadi kepuasan anggota dan pada akhirnya membantu perusahaan untuk mempertahankan anggotanya. *Service Recovery* secara umum dapat diwujudkan dengan tiga cara pokok yaitu, *distributive justice*, *prosedural justice*, dan *interactional justice*. Untuk memenuhi kebutuhan calon anggota maupun anggota lama BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri membuat unit pelayanan informasi yang juga menjadi sarana komunikasi bagi anggota yang di sebut dengan *customer service* atau pelayanan anggota. Dalam menangani setiap keluhan anggota *customer service* memberikan tindakan *Service Recovery* yang bertujuan untuk mengembalikan kepercayaan dan kepuasan anggota terhadap perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *Service Recovery* pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggota pada BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri. Jenis penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang menyajikan dalam bentuk kata atau gambar dari sumber tertentu. Jenis penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dengan menggunakan pengumpulan data secara langsung terjun ke lapangan (*Field Research*). Teknik pengumpulan data menggunakan metode Observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa upaya meningkatkan *Service Recovery* pada BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri dilakukan dengan meminta maaf kepada anggota dengan tulus dan sepuh hati, mendengarkan keluhan anggota, telusuri akar permasalahannya, segera menindaklanjuti permasalahan, perlakuan anggota dengan baik, berikan kompensasi untuk mengembalikan rasa kekecewaan anggota. Sedangkan Implementasi *Service Recovery* Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri menunjukkan bahwa Peran *customer service* dalam meningkatkan pelayanan kepada anggota yaitu melalui *Service Recovery* oleh pihak BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri dengan melakukan hal-hal yang dapat mengembalikan tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan bank seperti memberikan bentuk *Service Recovery*. Bentuk *Service Recovery* berupa ucapan permintaan maaf terhadap ketidakpuasan yang dirasakan oleh anggota, memberikan kompensasi kepada anggota, segera menangani keluhan nasabah dengan cepat, memberikan fasilitas komunikasi secara offline maupun online, memberikan perlakuan yang ramah, memberikan empati pada anggota yang menyampaikan keluhan, dan memberikan tindakan atas keluhan yang telah disampaikan anggota.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar tanpa ada hambatan suatu apapun. Shalawat serta salam semoga senantiasa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dalam skripsi ini penulis akan membahas mengenai Impelemntasi *Service Recovery* Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri. Penulis menyampaikan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada berbagai pihak yang telah membantu dlam penyusunan dan penulisan skripsi ini. Hal ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya sebagai penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Anas Muslih, M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Bu Dr. Hj., Sulistyowati, SHI. MEI selaku Kaprodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri. Serta Wali Dosen penulis selama studi ini, saya ucapkan terimakasih banyak atas bimbingannya mulai dari semester satu hingga semester akhir seperti saat ini.
4. Bapak Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, M.EI selaku Pembimbing pertama atas bimbingan dan motivasi serta masukan yang sangat berarti bagi penulis.

5. Bapak M. soleh Mauludin, SE. M.EI selaku Pembimbing kedua atas bimbingan dan motivasi serta masukan yang sangat berarti bagi penulis.
6. Segenap Pimpinan dan karyawan BMT Lantasil Pesantren Kota Kediri, saya ucapkan terimakasih atas bantuan dan mimbingan selama penelitian ini
7. Bapak dan ibu dosen beserta staff karyawan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN kediri
8. Kedua orang tua saya yaitu bapak Arif Nurhidayat dan Ibu Sulasmi atas motivasi, doa dan segala support dalam bentuk apapun kepada penulis sehingga skripsi ini dapat saya selesaikan.
9. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis, sehingga penulis menyelesaikan studi dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna mengingat kemampuan dan pengetahuan penulis masih sangat terbatas, untuk itu penulis berharap adanya saran dan kritik bagi semua pihak yang membaca untuk membangun perbaikan skripsi selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca. Aamin.

Kediri, 13 Januari 2025

Penulis



Sherly Yulinasari Cahyaning Wulan

20402032

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian	14
E. Telaah Pustaka/ Penelitian terdahulu	15
BAB II LANDASAN TEORI	21
A. <i>Service Recovery</i>	21
1. Pengertian <i>Service Recovery</i>	21
2. Bentuk-bentuk Penerapan <i>Service Recovery</i>	22
3. Indikator <i>Service Recovery</i>	25
B. Pelayanan	27
1. Pengertian pelayanan	27

2.Unsur unsur kualitas pelayanan	28
C. Kepuasan Anggota	30
1.Definisi Kepuasan Anggota.....	30
2.Strategi Kepuasan Anggota	30
3.Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan anggota.....	311
4.Pengukuran Kepuasan Anggota	32
5.Indikator Kepuasan Anggota.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Jenis dan pendekatan penelitian	36
B. Kehadiran peneliti	37
C. Lokasi Penelitian.....	38
D. Data dan Sumber Data	38
E. Metode Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisi Data.....	41
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	43
H. Tahapan penelitian	45
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	47
A. Gambaran Umum Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Lantasir Pesantren Kota Kediri.....	47
1.Sejarah Berdirinya BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri	47
2.Visi, Misi dan Tujuan BMT Lantasir Pesantren kota Kediri.....	48
3.Profil BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri	49
4.Struktur Organisasi BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri	50
5.Job Deskripsi Jabatan.....	50
6.Sruktur Penyelesaian <i>Service Recovery</i> di BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri.....	50
7.Deskripsi Alur <i>Service Recovery</i>	50
8.Produk-produk BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri	56
B. Paparan Data	57
1.Implementasi <i>Service Recovery</i> Pelayanan di BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri.....	57

2. Implementasi <i>Service Recovery</i> Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota di BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri	65
C. Temuan Penelitian	71
BAB V PEMBAHASAN	73
A. Implementasi <i>Service Recovery</i> Pelayanan di BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri.....	74
B. Implementasi <i>Service Recovery</i> Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota di BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri.....	73
BAB VI PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan pelayanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Kota Kediri	4
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Anggota yang Menyampaikan Keluhan Pada BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri tahun 2021-2023	8
Tabel 1.3 Perbandingan Jumlah Anggota Penabung pada koperasi Syariah di Kediri	10
Tabel 1.4 Indikator <i>Sevrvice Recovery</i>	12
Tabel 4.3 Jumlah Anggota Penabung yang Keluar tahun 2021-2023	66
Tabel 5.1 Jumlah anggota BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri	50
Gambar 4.2 Alur Service Recovery di BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara Lampiran
- Lampiran 2 : Surat Izin Permohonan Observasi
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Observasi
- Lampiran 4 : Daftar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 5 : Dokumentasi