

**PERAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH ANGGOTA
(Studi Pada BMT Unit Gabungan Terpadu Nusantara Kota Kediri)**

SKRIPSI

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



Oleh:

Mu'awatul Fauziah

NIM. 20402150

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

HALAMAN JUDUL
PERAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH ANGGOTA
(Studi Pada BMT Unit Gabungan Terpadu Nusantara Cabang Kota Kediri)

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Institut Agama Islam Negeri Kediri
Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam menyelesaikan Program Sarjana

Oleh
MU'AWATUL FAUZIAH
NIM. 20402150

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
2025

HALAMAN PERSETUJUAN

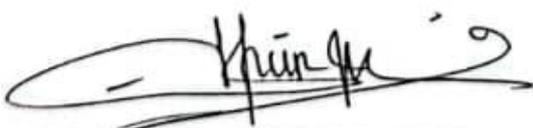
**PERAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH ANGGOTA
(Studi Pada BMT Unit Gabungan Terpadu Nusantara Cabang Kota Kediri)**

MU'AWATUL FAUZIAH

NIM. 20402150

Disetujui oleh :

Pembimbing I



Dr. Nuril Hidayati, S.Fil., L., M.Hum.

NIP. 19800131 200312 2 003

Pembimbing II



Dijan Novia Saka SE, MM

NIP. 1971214 202321 2 000

NOTA DINAS

Kediri, 28 Mei 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri
Di

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo, Kediri.

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini.

Nama : Mu'awatul Fauziah

NIM : 20402150

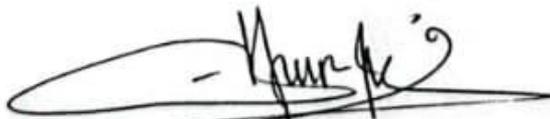
Judul : Peran Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota
(Studi Pada BMT Unit Gabungan Terpadu Nusantara Cabang Kota Kediri)

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

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah. Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Nuril Hidayati, S.Fil.L., M.Hum.
NIP. 19800131 2003122 003

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, SE., M.M.
NIP. 19701214 202321 2 004

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 28 Mei 2025

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo, Kediri.

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini.

Nama : Mu'awatul Fauziah

NIM : 20402150

Judul : Peran Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota
(Studi Pada BMT Unit Gabungan Terpadu Nusantara Cabang Kota Kediri)

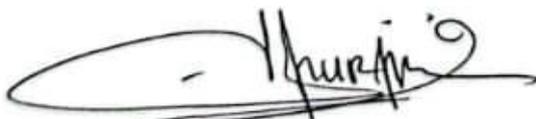
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilakukan pada tanggal 28 Mei 2025, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terimakasih

Wassalamualaikum, Wr.Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Nuril Hidayati, S.Fill.L, M.Hum

NIP. 19800131 2003122 003



Dijan Novia Saka, SE., M.M

NIP. 19701214 202321 2 004

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mu'awatul Fauziah

NIM : 20402150

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Kediri, 28 Mei 2025

Yang membuat pernyataan



Mu'awatul Fauziah
NIM. 20402150

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH ANGGOTA
(Studi Pada BMT Unit Gabungan Terpadu Nusantara Cabang Kota Kediri)**

**MU'AWATUL FAUZIAH
NIM. 20402150**

Telah diajukan di depan Sidang *Munaqosah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri
Tanggal 28 Mei 2025

Tim Penguji

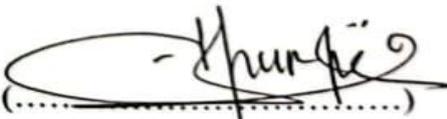
1. Penguji Utama

Dr. H. Jamaludin Acmad Kholik, Lc., MA
NIP. 197509132008011014


(.....)

2. Penguji I

Dr. Nuril Hidayati, S.Fill.L., M.Hum
NIP. 19800131 2003122 003


(.....)

3. Penguji II

Dijan Novia Saka, SE., M.M.
NIP. 19701214 202321 2 004


(.....)

Kediri,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri Kediri



Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.H.I.

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

أَكْمَلُ الْمُؤْمِنِينَ إِيمَانًا أَحْسَنُهُمْ خُلُقًا

Artinya: “Orang mukmin yang paling sempurna imannya adalah yang paling baik akhlakunya”(HR. Tirmidzi: 1162)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses nikmati saja lelah-lelah itu lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Boy Candra)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahahirabbil'alamiin,puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya Bapak Suparno dan Ibu Suwarni yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil, terimakasih atas setiap do'a beliau yang tiada hentinya. Terimakasih selalu memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan untuk mencapai gelar sarjana. Semoga kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan senantiasa mengiringi kehidupan beliau, sebagai bentuk doa dan rasa terima kasih yang tulus penulis persembahkan melalui karya skripsi ini.
2. Kedua kakek dan nenek saya Kakek Dasiren dan Nenek Suyati yang selalu memberikan dukungan dan doa beliau yang tiada hentinya, terimakasih telah memberikan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan pendidikan. Semoga kesehatan dan kebahagiaan senantiasa mengiringi beliau, serta menemani penulis dan cucunya sukses hingga mempunyai keluarga.
3. Untuk saya sendiri terimakasih telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Setiap langkah yang terasa berat, setiap tantangan yang berhasil dilewati, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini, menyelesaikan dengan baik, dan maksimal mungkin.
4. Untuk kedua adik saya Icha dan Dani terimakasih telah memberikan semangat dan doa agar penulis segera menyelesaikan pendidikannya. Semoga kesehatan dan keberkahan selalu menyertai di kehidupan kalian.
5. Untuk sahabat saya Thantrie, Anip, Rose, Sawak, Cahya, Eva, dan Intan terimakasih telah menghibur dan memberikan dukungannya. Semoga pertemanan kita terjalin sampai tua dan sukses selalu.
6. Teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2020 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang bersama-sama melewati proses perkuliahan. Semoga sukses selalu.

7. Teman-teman GenBI periode 2022-2023 terimakasih atas semangat, kebersamaan, serta inspirasi yang tak ternilai selama menjalani berbagai kegiatan dan perjuangan bersama. Semoga sukses selalu.
8. Rekan-Rekanita IPNU-IPPNU PAC Pagu terimakasih telah memberikan dukungan dan menghibur penulis untuk segera menyelesaikan skripsi.

ABSTRAK

MU'AWATUL FAUZIAH, Dosen pembimbing (1) Dr.Nuril Hidayati,S.Fill,l, M.Hum dan (2) Dijan Novia Saka, SE, M.M Peran Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Studi Pada BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri 2025.

Kata Kunci: Peran, Pelayanan Prima, Meningkatkan Jumlah Anggota

Kualitas pelayanan lembaga keuangan dianggap sebagai salah satu unsur penting bagi keberlangsungan serta citra lembaga. BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri telah dikenal sebagai lembaga keuangan syariah memberikan pelayanan prima yang berkualitas untuk diberikan kepada anggotanya. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima diterapkan di BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri serta bagaimana peran pelayanan prima tersebut dalam meningkatkan jumlah anggota baru.

Pendekatan kualitatif deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam dengan Kepala Cabang, *Account Officer*, kasir, dan tujuh anggota BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui beberapa tahapan, yaitu dilakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil peneliatian ini adalah 1). Pelayanan prima di BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri telah dijalankan dengan baik dan mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Reabilitas* (Kehandalan) pelayanan yang diberikan oleh staff BMT UGT Nusantra Cabang Kota Kediri secara ramah, dan tepat sasaran. *Responsivitas* (Daya Tanggap) mencakup staff *account officer* (AO) BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri dalam memberikan solusi ketika anggota mengalami keluhan atau kendala selama proses transaksi. *Assurance* (Jaminan) mencakup kepatuhan, kompetensi, kesopanan, serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki staff. *Tangibles* (Bukti Fisik) bentuk fasilitas pelayanan, penampilan staff serta sarana dan prasarana yang disediakan dan dapat dirasakan oleh anggota. *Emphaty* (Empati) Kemampuan staff dalam memahami apa yang dirasakan atau diinginkan oleh anggota melalui sikap memberikan perhatian yang tulus.

2). Peran pelayanan prima yang diberikan secara tepat dan sesuai dengan harapan anggota dapat memengaruhi peningkatan jumlah anggota. Dari tahun 2020-2024 pada tahun 2020 jumlah anggota tercatat sebanyak 7.000 orang kemudian meningkat menjadi 7.850 orang pada tahun 2021, 8.745 orang pada tahun 2022, 9.674 orang pada tahun 2023, mencapai 10.158 orang pada tahun 2024. Peningkatan jumlah anggota mengalami kenaikan 9,79% per tahun menunjukkan bahwa BBMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri berhasil. Rasa puas yang telah dirasakan oleh anggota diyakini mampu mendorong minat dan keputusan anggota untuk menggunakan produk yang ditawarkan oleh lembaga. Empat indikator yang telah digunakan dalam membantu peningkatan jumlah anggota, yaitu terbentuknya keputusan anggota, meningkatnya minat anggota, terciptanya keputusan anggota, dan *word of mouth*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dalam skripsi ini membahas tentang Peran Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Studi Pada BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri.

Penulis menyampaikan ungkapan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini. Hal ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof.Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr.H. Imam Annas Mushlihin, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, M.El. selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah
4. Ibu Dr. Nuril Hidayati, M.Hum. dan Ibu Dijan Novia Saka, SE, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan saran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Umar Kholis selaku Kepala BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan sehingga tercipta kerangka berfikir dalam penulisan skripsi.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Kediri, 05 Mei 2025

Mu'awatul Fauziah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	2
NOTA PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	4
HALAMAN PENGESAHAN	6
HALAMAN PERSEMBAHAN	7i
ABSTRAK	9
KATA PENGANTAR.....	10i
DAFTAR ISI	11i
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Konteks Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
A. Pelayanan Prima.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Pelayanan Prima.....	Error! Bookmark not defined.
2. Indikator Pelayanan Prima	Error! Bookmark not defined.
3. Prinsip-prinsip Pelayanan Prima	Error! Bookmark not defined.
B. Peningkatan Jumlah Anggota.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Kehadiran Peneliti.....	Error! Bookmark not defined.
C. Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Data dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.

F. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
H. Tahap-tahap Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Sejarah Berdirinya BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri .	Error! Bookmark not defined.
2. Visi dan Misi BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri	Error! Bookmark not defined.
3. Struktur Organisasi BMT UGT Nusantara Cabang Kediri	Error! Bookmark not defined.
4. Jabatan dan Job Deskripsi	Error! Bookmark not defined.
B. Paparan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pelayan Prima di BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri....	Error! Bookmark not defined.
2. Peran Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Jumlah Anggota .	Error! Bookmark not defined.
C. Temuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Penerapan Pelayanan Prima di BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri.....	Error! Bookmark not defined.
B. Peran pelayanan Prima di BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri dalam Meningkatkan Jumlah Anggota.....	Error! Bookmark not defined.
BAB VI PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 1	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 2	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 3	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	Error! Bookmark not defined.

