

**PERANAN ETIKET PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA
DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM
(Studi Kasus BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri)**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

Rani Septiana

9314.053.17

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERANAN ETIKET PELAYANAN *CUSTOMER SERVICES*
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA
DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM
(Studi Kasus BMT Lantasin Pesantren Kota Kediri)**

RANI SEPTIANA
9314.053.17

Disetujui Oleh:

Pembimbing 1



Dr. Sulistyowati, SHI, MEI
NIP. 19810930 200901 2 008

Pembimbing 2



Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI
NIP. 19840815 201801 2 001

NOTA DINAS

Kediri, 19 Juli 2022

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
di Jalan Sunan Ampel 07 Ngronggo Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Rani Septiana
NIM : 9314.053.17
Judul Skripsi : Peranan Etiket Pelayanan *Customer Services* Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus BMT Lantasil Pesantren Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing 1



Dr. Sulistyowati, SHI, MEI
NIP. 19810930 200901 2 008

Pembimbing 2



Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI
NIP. 19840815 201801 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

PERANAN ETIKET PELAYANAN *CUSTOMER SERVICES*
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA DITINJAU DARI
ETIKA BISNIS ISLAM
(Studi Kasus BMT Lantasis Pesantren Kota Kediri)

RANI SEPTIANA

9314.053.17

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri (IAIN) Kediri pada tanggal 11 Juli 2022.

Tim Penguji

1. Penguji Utama

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

(.....)

2. Penguji I

Dr. Sulistvowati, SHI, MEI
NIP. 19810930 200901 2 008

(.....)

3. Penguji II

Ririn Tri Puspita Ningrum,MSI
NIP. 19840815 201801 2 001

(.....)

Kediri, 19 Juli 2022



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mughlhin, M.H.I
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا
إِن نَّسِينَا أَوْ أَخْطَاْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ

"Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupan. Ia akan mendapatkan kebajikan yang diusahakannya dan akan mendapat siksaan dari kejahatan yang diperbuatnya"

(QS-Al Baqarah:286)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil aalamiin, puji syukur atas berkat rahmat Allah Yang Maha Esa dan lantunan Sholawat Nabi Muhammad yang selalu terucap dalam setiap iringan doa. Sebagaimana karya tulis ini saya persembahkan khusus untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Sugito dan Ibu Mariani, yang tak henti-hentinya memberikan dukungan, kasih sayang, serta doa yang tiada putus untuk penulis.
2. Ibu Dr. Sulistyowati, S.HI., MEI. dan Ibu Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI yang telah membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga terselesaikan dengan baik, sabar dan ikhlas.
3. Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar di Fakultas Ekonomi Bisnis Islam tercinta ini, seluruh dosen yang telah memberikan ilmunya yang berharga, serta seluruh karyawan IAIN Kediri yang telah membantu kelancaran perkuliahan penulis dari awal hingga akhir.
4. Sahabat-sahabat penulis Mella, Neny, Mualimah, dan Kusmawati yang telah mendengar segala keluhan penulis, serta memberikan semangat, dukungan, bantuan, dan saran hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan skripsi hingga selesai yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

ABSTRAK

RANI SEPTIANA, Dosen pembimbing Dr, Sulistyowati, SHI, MEI dan Ririn Tri Puspita Ningrum,MSI : Peranan Etiket Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus BMT Lantasil Pesantren Kota Kediri), Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2022.

Kata Kunci: Etiket Pelayanan, *Customer Service*, Loyalitas Anggota, Etika Bisnis Islam

Perananan etiket pelayanan *customer service* di BMT Lantasil merupakan suatu bentuk pengaplikasian untuk meningkatkan jumlah loyalitas anggota. Etiket pelayanan diartikan sebagai tata cara pemberian pelayanan dengan berbagai cara agar bisa menarik minat anggota. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjawab pertanyaan mengenai bagaimana perananan etiket pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggota di BMT Lantasil Pesantren Kota Kediri dan bagaimana perananan etiket pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggota di BMT Lantasil Pesantren Kota Kediri ditinjau dari etika bisnis Islam.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini data yang diperoleh berasal dari hasil wawancara dan dokumentasi. Wawancara dalam penelitian dilakukan dengan mewawancarai pihak yang terkait dengan judul penelitian seperti manager BMT Lantasil Pesantren Kota Kediri, *Customer Service*, dan beberapa anggota BMT Lantasil. Untuk dokumentasi didapatkan oleh peneliti dari kantor BMT Lantasil serta dilakukan pengecekan keabsahan data untuk mengetahui kebenaran serta melakukan pengamatan dalam bentuk observasi dan triangulasi. Adapun tahapan terakhir yang dilakukan peneliti yaitu dengan tahap pra lapangan, tahap lapangan, analisis data dan penulisan laporan penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan (1) bahwa perananan etiket pelayanan *customer service* di BMT Lantasil ditunjukkan dengan perananan komponen etiket pelayanan dalam menjalankan tugasnya yaitu dengan menjaga sikap dan perilaku, menjaga cara berpakaian, penampilan, cara bertanya, dan gerak gerik saat memberikan pelayanan hal ini yang mampu meningkatkan jumlah loyalitas anggota di BMT Lantasil. (2) Sedangkan peranan etiket pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah loyalitas anggota ditinjau dari etika bisnis Islam dilakukan BMT Lantasil dengan mengacu pada pandangan Islam mengenai etika bisnis Islam yaitu dengan penggunaan prinsip etika bisnis Islam diantaranya yaitu kejujuran, adil, tanggung jawab, dan seimbang. Peranan etiket pelayanan *customer service* di BMT Lantasil mendapatkan respon positif dari para anggota dimana hal ini mampu meningkatkan jumlah loyalitas anggota yang menabung ataupun yang melakukan pembiayaan. Hal ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan jumlah loyalitas anggota penabung dan anggota loyalitas.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil alamiin, atas berkat rahmat dan puji syukur saya ucapkan kepada Allah sang maha pencipta yang tiada henti-hentinya saya ucapkan syukur atas nikmat dan karunianya yang telah membuat skripsi saya bisa terselesaikan dengan baik. Skripsi ini mengungkapkan Peranan Etiket Pelayanan *Customer Services* Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri).

Penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Ucapan terima kasih penulis sampaikan 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, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI., MEI selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan arahan dan membimbing skripsi saya hingga terselesaikan.
4. Ibu Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI selaku dosen pembimbing saya yang dengan sabar memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing skripsi saya sampai terselesaikan.
5. Bapak Ibu Dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
6. Bapak Sulisty Wahono selaku Manajer BMT Lantasir dan Ibu Sri Retna Ningtias selaku *customer service* BMT Lantasir yang sudah berkenan untuk memberikan tempat penelitian dan sudah meluangkan waktu untuk di wawancarai dan membantu kelancaran skripsi ini.

Disini penulis menyadari bahwa masih ada banyak kesalahan dan kekurangan dalam hal pengetikan, referensi, maupun materi yang lain. Karena itu penulis berharap kepada semua pihak yang membaca agar memberikan kritik dan saran yang membangun demi memperbaiki penelitian selanjutnya.

Kediri, 21 Agustus 2022

Penulis

Rani Septiana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA BIMBINGAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Telaah Pustaka	11
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Etiket Pelayanan	15
B. <i>Customer Service</i>	19

C. Loyalitas Anggota	23
D. Etika Bisnis Islam	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
B. Kehadiran Peneliti.....	30
C. Lokasi Penelitian.....	30
D. Sumber Data.....	31
E. Metode pengumpulan data	31
F. Analisis Data	33
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	33
H. Tahap-tahap Penelitian.....	35
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIN	37
A. Paparan Data	37
1. Profil BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri	37
a. Sejarah berdirinya BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri	37
b. Visi Misi BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri	38
c. Bidang Usaha BMT Lantasir	39
d. Struktur organisasi BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri.....	42
2. Peranan etiket pelayanan <i>customer service</i> dalam meningkatkan loyalitas anggota di BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri.....	45
3. Peranan etiket pelayanan <i>customer service</i> dalam meningkatkan loyalitas anggota ditinjau dari etika bisnis Islam.....	58
B. Temuan Penelitian.....	64
1. Peranan etiket pelayanan <i>customer service</i> dalam meningkatkan loyalitas anggota di BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri.....	63
2. Peranan etiket pelayanan <i>customer service</i> dalam meningkatkan loyalitas anggota ditinjau dari etika bisnis Islam.....	65
BAB V PEMBAHASAN.....	68
A. Peranan etiket pelayanan <i>customer service</i> dalam meningkatkan loyalitas anggota di BMT Lantasir Pesantren Kota Kediri	68
B. Peranan etiket pelayanan <i>customer service</i> dalam meningkatkan	

loyalitas anggota ditinjau dari etika bisnis Islam.....	73
BAB VI PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Komparasi Etiket Pelayanan Customer Service Setiap Lembaga.....	4
Tabel 1.2	Jumlah Peningkatan Anggota Penabung dan Pembiayaan di BMT Lantahir.....	7
Tabel 1.3	Struktur Organisasi BMT Lantahir.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Izin Penelitian Dari Kampus.....	87
Lampiran II Surat Keterangan telah melakukan penelitian.....	88
Lampiran III Dokumen BMT Lantahir Pesantren Kota Kediri	89
Lampiran IV Bukti Konsultasi Dosen pembimbing I.....	91
Lampiran V Bukti Konsultasi Dosen pembimbing II	93
Lampiran VI Pedoman Wawancara	95
Daftar Riwayat Hidup	98