

ABSTRAK

Lestiono, Bayu, 2012. Skripsi, Judul: “Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Anggota Pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota”

Pembimbing : Yayuk Sri Rahayu, SE., MM.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

Banyaknya bank-bank dan lembaga keuangan syariah baru akan menjadikan persaingan semakin ketat. Bagi seorang konsumen atau nasabah hal tersebut akan membuat mereka lebih selektif di dalam memilih bank-bank yang menjamur. BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota merupakan salah satu koperasi jasa keuangan syariah yang ada di Kota Malang. Dengan jumlah anggota yang terus bertambah, tentunya kualitas pelayanan yang diberikan harus memadai. Dari awal berdirinya Agustus 2008 hingga Agustus 2012, anggotanya telah mencapai 2700 lebih. Tuntutan kualitas kinerja pelayanan yang *excellent* dan profesional dalam melayani anggota menjadi ukuran penilaian anggota dalam memutuskan menempatkan dananya di lembaga keuangan syariah. Kualitas kinerja pelayanan bagi anggota menggambarkan keadaan kinerja lembaga keuangan syariah dan keseriusannya dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Dari tuntutan-tuntutan terhadap kualitas kinerja pelayanan, tentunya anggota mempunyai ekspektasi atau harapan yang tinggi terhadap kinerja kualitas pelayanan jasa. Melihat pentingnya kualitas pelayanan pada suatu lembaga keuangan syariah peneliti terdorong untuk mengambil judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diterapkan BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota dan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diterapkan BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota berdasarkan persepsi anggota dengan menggunakan analisis kualitatif dengan wawancara kepada kepala cabang intansi, *account officer*, dan beberapa anggota.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* telah diterapkan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dari penerapan kualitas tersebut sudah sesuai dengan standar, hasilnya jumlah anggota meningkat. Hanya saja, *tangibles* yang sedikit menjadi kekurangan. Anggota menilai sistem pelayanan BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota telah diterapkan dengan baik. Lima dimensi yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* dirasa memuaskan oleh anggota. Namun, pada poin *tangibles* anggota menilai perlu adanya sedikit pembenahan.