

**MANAJEMEN PELAYANAN KARYAWAN DALAM
MEMBANGUN LOYALITAS ANGGOTA DI
KSPPS BMT FAJAR BINA SEJAHTERA
CABANG BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjan S1 Dalam Ilmu Manajemen
Dakwah

Oleh :

MAIERAWATI FAJRIN

NPM : 1941030052

Jurusan Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1444 H / 2023 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN KARYAWAN
DALAM MEMBANGUN LOYALITAS ANGGOTA
DI KSPPS BMT FAJAR BINA SEJAHTERA
CABANG BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjan S1 Dalam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Oleh :

MAIERAWATI FAJRIN

NPM : 1941030052



Jurusan Manajemen Dakwah

**Pembimbing I : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag
Pembimbing II: Dr. Yunindar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1444 H / 2023 M**

ABSTRAK

Manajemen pelayanan merupakan manajemen proses yaitu dimana sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pada layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar tepat pada sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Loyalitas anggota adalah sebuah kesetiaan dari anggota dalam menggunakan kembali produk atau jasa yang dideliveri oleh suatu perusahaan secara berulang, jangka panjang, serta merekomendasikannya kepada orang lain untuk menggunakan produk atau jasa yang mereka gunakan. Oleh karena itu manajemen pelayanan menjadi hal yang sangat penting dalam proses pelayanan yang sehingga dapat membangun loyalitas anggota pada produk maupun jasa yang ada pada sebuah lembaga. KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung merupakan lembaga keuangan mikro yang bernaung dikoperasi dengan menggunakan prinsip syariah. Pada KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung menggunakan strategi pemasaran yang sangat tepat sehingga dapat dengan mudah menarik minat para calon anggota untuk dapat bergabung dengan KSPPS BMT Fajar tersebut.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen pelayanan karyawan pada KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung dalam membangun loyalitas anggota. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yang merupakan sebuah penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau langsung pada responden.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah pada KSPPS BMT Fajar dalam menjalankan kegiatan pelayanan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) guna menjadi patokan untuk seluruh karyawan yang melaksanakan kegiatan kerja. Oleh karenanya SOP sangat penting bagi perusahaan besar maupun perusahaan kecil karena dapat menjadi landasan hukum dan pedoman untuk mengatasi situasi yang tidak terduga. Pada KSPPS BMT Fajar ini juga dalam membangun loyalitas anggotanya memiliki strategi khusus dalam menarik calon anggota maupun anggotanya untuk selalu menggunakan produk maupun jasa yang ada pada KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung

Kata kunci : *Manajeme Pelayanan, Loyalitas anggota*

ABSTRACT

Service management is process management, namely where the management side regulates and controls the process in the service, so that the mechanism of service activities can run in an orderly, smooth manner, right on target and satisfying for those who must be served. Member loyalty is the loyalty of members in reusing products or services that are delivered by a company repeatedly, long term, and recommending them to others to use the products or services they use. Therefore service management is very important in the service process so that it can build member loyalty to products and services that exist in an institution. KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Branch Bandar Lampung is a microfinance institution that is under the auspices of a cooperative using sharia principles. At KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera, the Bandar Lampung branch uses a very appropriate marketing strategy so that it can easily attract the interest of prospective members to be able to join the KSPPS BMT Fajar.

The formulation of the problem in this study is how is the employee service management at KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Bandar Lampung Branch in building member loyalty. This type of research is a type of field research (Field Research) which is a research that is directly carried out in the field or directly on the respondent.

The results obtained from this study are that KSPPS BMT Fajar in carrying out service activities is in accordance with standard operating procedures (SOP) to become a benchmark for all employees carrying out work activities. Therefore SOPs are very important for large companies and small companies because they can become a legal basis and guidelines for dealing with unexpected situations. At KSPPS BMT Fajar also in building member loyalty has a special strategy in attracting prospective members and members to always use existing products and services at KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Bandar Lampung Branch

Keywords: *Service Management, Member Loyalty*

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maierawati Fajrin
NPM : 1941030052
Jurusan / Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ **Manajemen Pelayanan Karyawan Dalam Membangun Loyalitas Anggota Di KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung**” adalah benar – benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain kecuali pun pada bagian yang telah di rujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.
Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi

Bandar Lampung, Februari 2023

Penulis



Maierawati Fajrin
NPM. 1941030052



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 Telp.(0721)703260

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi: Manajemen Pelayanan Karyawan Dalam
Membangun Loyalitas Anggota di KSPPSBMT
Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung**

Nama : Maierawati Fajrin

NPM : 1941030052

Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

**Untuk Dimunaqasyahkan dan Dipertahankan dalam Sidang
Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Raden Intan Lampung**

Pembimbing I

Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag.

NIP. 197206161997032002

Pembimbing II

Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I

NIP. 197010251999032001

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M. Sos. I

NIP. 197010251999032001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Letkol.H. Endro Suratmin sukaramo Bandar Lampung, Tlp.(0721)703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Karyawan Dalam Membangun Loyalitas Anggota di KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung” disusun oleh Maierawati Fajrin, NPM : 1941030052 Program Studi Manajemen Dakwah Telah diujikan sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, pada Hari / Tanggal: Jum at, 31 Maret 2023

TIM PENGUJI

Ketua : Hj. Rodiyah, M.M

Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I

Penguji I : Dr. Mubasit, S.Ag., M.M

Penguji II : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag

Penguji III : Dr. Yunindar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I

Plt. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



REDAK, M.M
NID. 8031002

MOTTO

مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضِعَّهُ لَهُ وَلَآءَ أَجْرٍ كَرِيمٍ

*Barang siapa meminjamkan kepada Allah dengan pinjaman yang baik, maka Allah akan mengembalikannya berlipat ganda untuknya, dan baginya pahala yang mulia
(Q.S Al- Haddid [57] 11)*



PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa penghormatan penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Kepada kedua orang tua yang penulis sayangi, Bapak Karmo dan Ibu Sri Lestari yang tiada hentinya berdoa dan tiada lelah dalam berusaha untuk memberi dukungan pendidikan baik yang formal dari kecil hingga sekarang penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi ini.
2. Dan juga untuk kakak sekandung Wahid Prabowo, Regenanjar dan Mohammad Arifin yang tiada henti – hentinya selalu mendoakan dan selalu berusaha agar lebih baik
3. Teman seperjuangan Nili Roslina, Reni Astuti, Yuliyanti, Selvi Triana dan Eka Aprilliana yang telah berjuang bersama dan membantu penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah skripsi ini
4. Serta teman – teman kelas Manajemen Dakwah kelas A dan juga seluruh angkatan Manajemen Dakwah 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu – persatu.

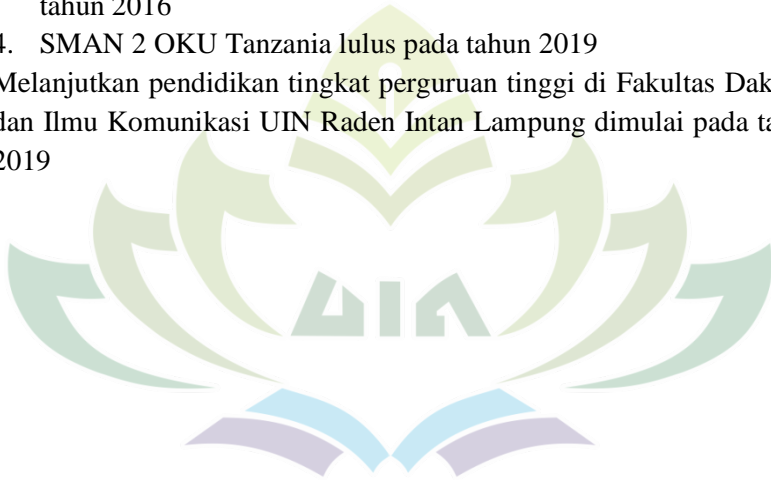
Terakhir disampaikan kepada Almamater tercinta, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang telah menyediakan sarana belajar untuk menambah pengetahuan dan pemahaman bagi penulis

RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap penulis adalah Maierawati Fajrin, yang dilahirkan di Desa Wana Bakti, Kecamatan Madang Suku III, Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (OKU TIMUR), Sumatera Selatan, pada tanggal 7 Mei 2001. Anak Ke – empat dari 4 bersaudara dari Bapak Karmo dan Ibu Sri Lestari yang beralamatkan di Desa Wana Bakti, Kecamatan Madang Suku III, Kabupten Ogan Komering Ulu Timur (OKU TIMUR). Adapun riwayat pendidikan dimulai dari :

1. TK Binaria 1 Batumarta VII OKU Timur lulus pada tahun 2007
2. SDN 1 Trans Batumarta VII OKU Timur lulus pada tahun 2013
3. SMPN 1 Madang Suku III Kabupaten OKU Timur lulus pada tahun 2016
4. SMAN 2 OKU Tanzania lulus pada tahun 2019

Melanjutkan pendidikan tingkat perguruan tinggi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung dimulai pada tahun 2019



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur alhamdulillah penulis haturkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk dan limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan Dalam Membangun Loyalitas Anggota di KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung

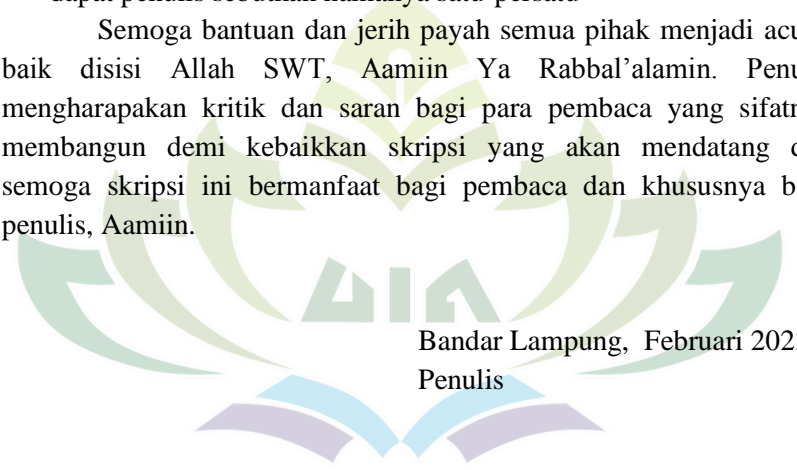
Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Rasullullah Muhammad SAW, kepada keluarga, sahabat, dan seluruh umat yang selalu mengikuti ajaran agamanya. Penyusunan skripsi ini di maksudkan untuk memenuhi syarat duna memperoleh gelar sarjana Sosial (S.Sos) dalam ilmu Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah UIN Raden Intan Lampung

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan yang telah diberikan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung
2. Bunda Dr. Yunindar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negri Raden Intan Lampung serta selaku pembimbing II yang senantiasa membimbing dan mengarahkan mahasiswa dan telah menyediakan waktunya, membantu dan memberikan masukan-masukan serta motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini
3. Bapak Badarrudin S.Ag.MM selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
4. Bunda Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag selaku pembimbing I yang telah memberikan banyak waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memotivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini
5. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan motivasi serta memberikan ilmu yang bermanfaat pada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi ini dengan tepat waktu

6. Kepala cabang KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Kota Bandar Lampung beserta seluruh karyawan yang berkenan membantu dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini
7. Pimpinan dan pegawai Perpustakaan Fakultas Dakwah UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan data, referensi dan lain-lain.
8. Kedua orang tua dan kakak-kakak sekandungku yang mana telah menjadi motivasi penulis sampai saat ini
9. Sahabat-sahabatku yang telah memberikan semangat luar biasa dan juga dorongan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini
10. Serta teman-teman kelas Manajemen Dakwah kelas A dan juga seluruh angkatan Manajemen Dakwah angkatan 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu

Semoga bantuan dan jerih payah semua pihak menjadi acuan baik disisi Allah SWT, Aamiin Ya Rabbal'alamin. Penulis mengharapkan kritik dan saran bagi para pembaca yang sifatnya membangun demi kebaikan skripsi yang akan mendatang dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis, Aamiin.



Bandar Lampung, Februari 2023
Penulis

Maierawati Fajrin
NPM. 1941030052

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERSETUJUAN.....	v
PENGESAHAN.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	5
C. Fokus dan Sub – Fokus Penelitian	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	12
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	12
H. Metode Penelitian	16
I. Sistematika Penelitian	20

BAB II MANAJEMEN PELAYANAN DAN LOYALITAS ANGGOTA

A. Manajemen	23
1. Pengertian Manajemen	23
2. Unsur – Unsur Manajemen	25
3. Fungsi Manajemen	27
4. Tujuan Manajemen	29
B. Pelayanan	30
1. Pengertian Pelayanan.....	30
2. Jenis – Jenis Pelayanan.....	30
3. Bentuk – Bentuk Pelayanan.....	32
4. Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelayanan	32
5. Ciri – Ciri Pelayanan Yang Baik	33
6. Pelayanan Dalam Islam	37
C. Manajemen Pelayanan	38

D. Loyalitas Anggota.....	38
1. Pengertian Loyalitas Anggota.....	38
2. Jenis – Jenis Loyalitas	40
3. Indikator Loyalitas Anggota	41
4. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Anggota	42
5. Loyalitas Anggota Dalam Islam	43
E. Ayat – Ayat Tentang Koperasi Syariah Dan Simpan Pinjam	45
1. Ayat – Ayat Tentang Koperasi Syariah	45
2. Ayat – Ayat Tentang Simpan Pinjam	47

BAB III MANAJEMEN PELAYANAN KARYAWAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS ANGGOTA DI KSPPS BMT FAJAR BINA SEJAHTERA CABANG BANDAR LAMPUNG

A. Profil KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung.....	49
1. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung.....	49
2. Visi dan Misi, Tujuan KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung.....	53
3. Struktur Organisasi KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung.....	54
4. Alamat Kantor KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung	55
5. Fungsi, Tanggung Jawab, Tugas Pokok dan Wewenang Karyawan KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung.....	50
6. Program KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung	65
7. Saranan dan Prasarana KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung.....	66
8. Produk Layanan KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung.....	67
B. Manajemen Pelayanan Karyawan Dalam Membangun Loyalitas Anggota Di KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung	69
1. Penerapan Manajemen Pelayanan Karyawan dalam Membangun Loyalitas Anggota di KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung.....	69

2. Penerapan Standar Operasional Pelayanan Karyawan	72
---	----

**BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN KARYAWAN
DALAM MEMBANGUNG LOYALITAS
ANGGOTA DI KSPPS BMT FAJAR BINA
SEJAHTERA CABANG BANDAR LAMPUNG**

Analisis Manajemen Pelayanan Karyawan Dalam Membangun Loyalitas Anggota di KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung.....	81
--	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	87
B. Rekomendasi.....	88

DAFTAR RUJUKAN



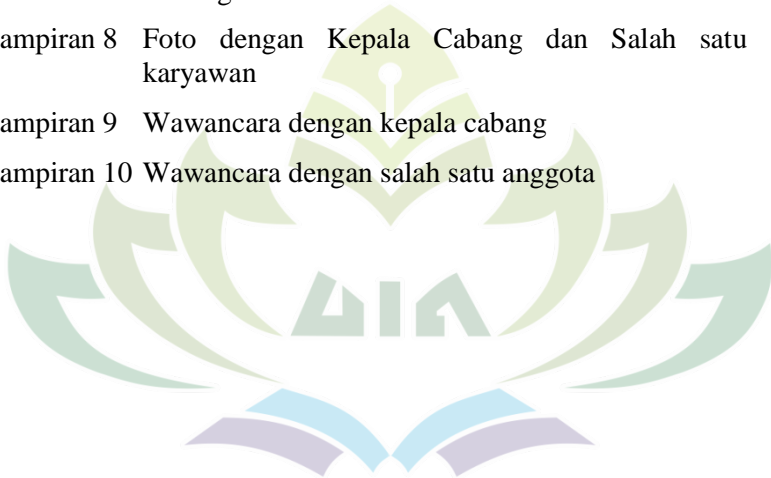
DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jam Operasional KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung.....	52
Tabel 2	Struktur organisasi KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung.....	54
Tabel 3	Jumlah Data Anggota dari Tahun 2020 – 2023	65
Tabel 4	Sarana dan Prasarana KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung	66
Tabel 5	Contoh proyeksi Asumsi Simpanan Fajar Gold 10 tahun.	67
Tabel 6	Proyeksi Nisbah Bagi Hasil	68



DAFTAR LAMPIRAN

- lampiran 1 Pedoman Wawancara
- lampiran 2 Kepala Cabang, staff dan anggota yang diwawancarai
- lampiran 3 Surat Balasan Penelitian
- lampiran 4 SK judul Skripsi
- lampiran 5 Lokasi KSPPS BMT Fajar
- lampiran 6 Tempat pelayanan transaksi
- lampiran 7 Penyerahan Surat izin penelitian dengan Kepala Cabang
- lampiran 8 Foto dengan Kepala Cabang dan Salah satu karyawan
- lampiran 9 Wawancara dengan kepala cabang
- lampiran 10 Wawancara dengan salah satu anggota



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Judul adalah hal yang sangat penting dalam sebuah karya ilmiah, hadirnya judul dapat dengan mudah memahami gambaran keseluruhan karya ilmiah. Untuk menghindari dalam mempersiapkan judul dan untuk menyatukan makna yang terkandung didalam skripsi ini dalam menafsirkan judul, oleh karena itu penulis akan memberikan batasan terhadap pengertian sebagai berikut . Judul skripsi ini adalah Manajemen Pelayanan Karyawan Dalam Membangun Loyalitas Anggota di KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung.

Kata manajemen secara etimologis berasal dari kata bahasa Inggris *management*, yang berarti pengelolaan, tata kelola, pengelolaan. Ini berarti bahwa manajemen adalah proses yang digunakan individu atau kelompok untuk mengkoordinasikan upaya mereka untuk mencapai tujuan mereka. Dalam bahasa Arab, istilah manajemen diartikan sebagai an-nizam atau at-tanzhim. Di sinilah semuanya disimpan dan ditempatkan. Manajemen dalam arti sempit adalah mengelola kelancaran suatu kegiatan, manajemen keterampilan staf yang melaksanakannya, tetapi masih terkait dengan acara yang sedang berlangsung. Manajemen dalam arti luas mengacu pada segala sesuatu mulai dari kegiatan perencanaan hingga kegiatan pemantauan¹.

Manajemen adalah seni atau ilmu tentang perencanaan, pengorganisasian, perakitan, pengarahan, dan pengendalian sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang diberikan². Menurut George R. Terry, manajemen dapat didefinisikan sebagai aktivitas pencapaian tujuan dan upaya

¹ Suharsimi Arikunto & Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta : FIP Universitas Negeri Yogyakarta, 2009) cet. v.2

² Hani Handoko, *Manajemen Edisi Dua*, (Yogyakarta : BPFE, 2000)

terbaik individu melalui aktivitas tertentu. Menurut George R. Terry, ada empat fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan, dan pengendalian yang dapat disingkat POAC. Dalam penelitian ini, penulis hanya memfokuskan pada fungsi manajemen *actuating* (pelaksanaan) dari keempat fungsi tersebut³.

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak kasat mata⁴. Pelayanan bersifat memberi manfaat dan keuntungan kepada orang lain yang dimana urusan pemenuhan kebutuhan satu pihak itu diserahkan kepada pihak lain yang menyediakan jasa pemenuhan kebutuhan tersebut. Kebutuhan disini yang dimaksud hanya kebutuhan yang kasat mata, yakni kebutuhan yang hanya bisa dirasakan oleh pengguna jasa tersebut.

Menurut Moenir, manajemen pelayanan merupakan sebuah proses yang mengatur dan mengendalikan layanan dengan sebuah tujuan agar mekanisme suatu kegiatan layanan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar dan tertib serta tepat sasaran dan dapat memuaskan pihak yang dilayani⁵

Berdasarkan pengertian diatas, manajemen pelayanan yaitu sebagai sebuah implementasi ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan⁶

Karyawan adalah mereka yang bekerja di perusahaan atau lembaga dan dibayar. Loyalitas adalah konsep yang berkaitan dengan dedikasi dan komitmen kepada orang lain. Oleh karena itu, konsep loyalitas anggota adalah bentuk

³ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah* (Jakarta : PT Bumi Aksara,2018)

⁴ Kolter Philip, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta : Erlangga,2009)

⁵ H.A.S Moenir,*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2016)

⁶ Ratminta & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2003)

loyalitas anggota, ketika produk berulang kali dibeli dalam jangka panjang

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) atau sebelumnya bernama Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) lahir dari Baitul Maal wat Tamwil (BMT) sebagai komunitas kredit mikro syariah yang unik dan khas Indonesia. Fungsi KSPPS dalam menjalankan tugas dan perannya memiliki peran ganda yaitu sebagai lembaga ekonomi (tamwil) dan di sisi lain menjalankan fungsi sosial yaitu. mengelola, menyalurkan dan menghimpun dana ZISWAF (zakat, infaq, sadaqah, wakaf). Sedangkan prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan koperasi berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Pengawas Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI).

KSPPS adalah sebuah koperasi yang pada kegiatan usahanya hanya simpan pinjam dan melakukan pembiayaan syariah. Sesuai dengan peraturan pengendalian Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia nomor 09/Per/Dep. 6/IV/2016 tentang petunjuk Teknis Pemeriksaan Usaha Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah

BMT atau *Baitul maal wat tawil* adalah sebuah balai usaha mandiri terpadu, yang salah satu lembaga keuangan mikro yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah. Dengan kegiatan yang mengembangkan usaha-usaha dengan produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil menengah dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang sebuah pembiayaan kegiatan ekonominya.

Baitul Maal dilihat dari segi istilah fikih merupakan suatu lembaga yang bertugas untuk mengurus kekayaan negara terutama keuangan, baik yang berkenaan dengan soal pemasukan dan pengelolaan maupun yang berhubungan dengan masalah pengeluaran dan lain-lain .

BMT sesuai dengan namanya terdiri dari dua fungsi utama, yaitu :⁷

1. Baitul tamwil (rumah pengembangan harta), merupakan melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi
2. Baitul Maal (rumah harta), adalah menerima titipan dana zakat, infaq dan shadaqah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya

Dengan begitu, keberadaan BMT dapat dipandang memiliki dua fungsi utama, yaitu antara lain sebagai media penyalur pendayagunaan harta ibadah zakat, infaq, shadaqah dan wakaf, serta dapat pula berfungsi sebagai institusi yang bergerak dibidang investasi yang bersifat produktif sebagaimana layaknya bank. Pada fungsikedua ini dapat dipahami bahwa selain berfungsi sebagai lembaga keuangan , BMT juga berfungsi sebagai lembaga ekonomi. Sebagai lembaga keuangan BMT bertugas menghimpun dana dari masyarakat yang mempercayakan dananya disimpan di BMT dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang diberikan pinjaman oleh BMT

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Fajar Bina Sejahtera Cabang Kota Bandar Lampung adalah koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah (KSPPS) BMT Fajar Bina Sejahtera dengan berbadan hukum 61/BH/KWK.7/XII/1997, merupakan salah satu cabang dari BMT Fajar Metro yang berkantor pusat di Metro Pusat, Lampung dan beralamat di Jl. KHA Dahlan No.14 Imopuro, Metro Pusat

KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Kota Bandar Lampung berlokasi di Jl. Ki Maja, Sepang Jaya , Kec Kedaton. Kota Bandar Lampung , Lampung, 3513.

⁷Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga keuangan syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 451

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa judul ini mengacu pada kajian manajemen pelayanan pegawai di KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera cabang Bandar Lampung sebagai proses manajemen pelayanan dalam meningkatkan loyalitas anggota. kegiatan untuk mencapai tujuan layanan karyawan untuk meningkatkan loyalitas atau loyalitas anggota.

B. Latar Belakang Masalah

Kegiatan lembaga keuangan ini tidak terlepas dari bidang keuangan baik menghimpun sebuah dana, menyalurkan sebuah dana atau kegiatan keuangan yang lainnya⁸. Menurut SK Menkeu RI No.79 tahun 1990, lembaga keuangan merupakan semua badan yang aktivitas sebuah kegiatannya dalam bidang keuangan, yaitu dapat berupa menghimpun dana dengan bermacam skema, dan menyalurkan dana dengan berbagai usaha lembaga-lembaga keuangan

Sistem keuangan yang ada di Indonesia dijalankan dengan dua jenis lembaga keuangan, yaitu sistem keuangan bank dan sistem lembaga keuangan bukan bank. lembaga keuangan bank merupakan sebuah lembaga yang memberikan jasa keuangan yang paling lengkap dimana usaha keuangan yang dilakukan disamping itu menyalurkan dana atau memberikan suatu pembiayaan juga melakukan usaha menghimpun dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan. Lembaga keuangan bank terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Sedangkan lembaga keuangan Non-Bank merupakan lembaga yang banyak jenisnya dari lembaga keuangan bank. Lembaga keuangan Non-Bank mempunyai ciri-cirinya masing-masing seperti usahanya sendiri. Lembaga keuangan Non-Bank terdiri atas pasar modal, pasar uang, perusahaan asuransi, dana

⁸Sri Langgeng Ratnasari, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Surabaya : UPN Press,2012)

pensiun, perusahaan modal ventura, lembaga pembiayaan, perusahaan , pegadaian , lembaga keuangan mikro syariah, dan BMT⁹

Dengan adanya lembaga keuangan syariah dapat memberikan beberapa manfaat bagi masyarakat, terutama pada lembaga keuangan mikro syariah, salah satunya adalah BMT (Baitul Maal Wat Tamwil) yang mampu dalam melayani usaha mikro kecil dan menengah yang sangat baik. Pemanfaatan ini sangat banyak dirasakan oleh UMKM dan pedagang mikro untuk dapat maju dan berkembang , sebab tidak ada unsur riba. Dengan demikian hal itu dapat mengoptimalkan dalam kesejateraan perekonomian dimasyarakat dalam kehidupan sehari-hari

KSPPS yaitu adalah suatu lembaga yang paling sederhana disuatu lembaga keuangan mikro syariah yang dibandingkan dengan lembaga keuangan mikro syariah lainnya. KSPPS ini dibentuk untuk menjadi lembaga ekonomi rakyat kecil yang breperan terhadap lembaga sosial, lembaga bisnis untuk bersaing pada pasar bebas. KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah) yang memiliki fungsi untuk menghimpun atau menggabungkan serta menyalurkan dana dan juga sebuah lembaga keuangan yang beragam pada laba.

Baitul maal wat tamwil (BMT) adalah salah satu perintis sebuah lembaga keuangan syariah non bank di indonesia, BMT sebagai salah satu lembaga ekonomi yang memiliki suatu misi yang memberdayakan pengusaha kecil menengah dengan menerapkan prinsip syariah.

KSPPS atau BMT juga sering disebut dengan Balai Usaha Mandiri Terpadu atau *Baitul MaalWat Tamwil* , adalah salah satu lembaga mikro syariah (LKMS) yang beroperasi dengan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dengan mengembangkan kegiatan mengembangkan usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi

⁹Ibid., 46

pengusaha kecil dibawah dan kecil menengah dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi. Dalam Baitu Maal Wat Tamwil ini memiliki dua kegiatan utama yakni Baitul Maal (rumah harta) yang menerima titipan dana zakat, infaq dan shadaqah dengan cara mengoptimalkan distribusi yang sesuai dengan ajaran islam, sedangkan Baitul Tanwil (rumah pengembangan harta) yang bertugas dalam melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha yang produktif dan investasi dalam rangka meningkatkan kualitas ekonomi mikro dengan cara menabung dan pembiayaan¹⁰

KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Kota Bandar Lampung yang terletak di Jl. Kimaja , Sepang Jaya , Kec. Kedaton , Bandar Lampung. KSPPS BMT Fajar adalah lembaga keuangan mikro yang bernaung dikoperasi dengan menggunakan prinsip syariah, berfungsi sebagai mediator antara pemilik dana dengan pengguna dana yang pada umumnya pengusaha kecil dan masyarakat kecil yang berorientasi pada bisnis¹¹

Dengan banyaknya pengusaha kecil yang tersebar di pelosok tanah air yang tidak terjangkau dengan bank-bank besar. Maka itu peranan BMT sangat diperlukan guna membantu dalam pembiayaan usaha kecil dan pelayanan terhadap jasa tabungan masyarakat sekitar. Asas yang terdapat pada BMT ini sesuai dengan firman Allah SWT Q.S Al-Maidah : 2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya.

¹⁰Ibid 27

¹¹Brosur BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung

Islam juga sebagai agama yang mayoritas penduduk indonesia menginginkan adanya pelayanan keuangan yang berdasarkan syariah islam maka peranan BMT diperlukan bagi masyarakat islam terutama lapisan golongan menengah kebawah. Di tengah masyarakat BMT mempunyai beberapa peran yang cukup penting diantaranya , menjauhkan masyarakat dari praktek ekonomi non syariah atau praktek riba, melakukan pembinaan dan pendanaan terhadap usaha kecil, melepaskan ketergantungan masyarakat pada renternir dan menjaga keadilan masyarakat dengan distribusi keuangan yang merata

Dalam mencapai suatu tujuannya, BMT ini memiliki fungsi sebagai lembaga keuangan, diantaranya : pertama : dengan mengidentifikasi, memobilisasi, mengorganisir, mendorong dan mengembangkan sebuah potensi serta kemampuan ekonomi para anggota, kelompok anggota muamalat dan daerah kerjanya. Kedua, dapat meningkatkan kualitas SDI (Sumber Daya Insani) anggota agar menjadi lebih islami dan professional sehingga semakin utuh dan tangguh dalam menghadapi persaingan global. Ketiga, memobilisir dan menggalang potensi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan seorang anggota. Keempat, menjadi perantara financial intermediary antara aghniya sebagai shohibul maal (pemilik dana) dengan dhuafansebagai mudharib (pengelola dana) , terutama pada dana-dana sosial seperti zakat, infaq, shodaqoh, wakaf dan hibah¹². Kelima, menjadi salah satu perantara keuangan antara pemilik dana (baik penyimpan atau pengguna dana) untuk mengembangkan sebuah usaha yang produktif. Secara tidak langsung BMT juga memiliki peran dalam hal dalam melakukan prinsip-prinsip muamalah islami yang memiliki dua tujuan yakni profit keuntungan di dunia dan akhirat. Dengan beberapa peran ini BMT dapat membantu masyarakat dan pengusaha UMKM untuk dapat melakukan usaha

¹²Kuat Ismanto, Pengelolaan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Di kota Pekalongan, Jurnal Penelitian , 12 No. 1 (2015) : 24

pemerolehan profit keuntungan duniawi sebagai sarana meningkatkan kualitas kehidupan manusia didunia tanpa mengesampingkan tujuan akhirat. Dengan begitu mengedepankan akhirat ini , diharapkan profit yang didapatkan dari operasional usaha dalam masyarakat tidak hanya berlimpah namun juga berokah dan berkah.¹³

BMT sebagai salah satu lembaga keuangan mikro syariah merupakan lembaga keuangan yang berfungsi sebagai lembaga intermediasi yang bertujuan tidak hanya semata-mata mencari keuntungan saja, tetapi mempunyai tujuan lain yakni tujuan sosial yang mempunyai kegiatan lebih bersifat community development. Sesuai dengan fakta yang ada bahwa BMT telah menjalankan fungsi intermediasi sebagai mana yang telah dimiliki oleh perbankan syariah yakni sebagai penghubung antara kaum aghniya sebagai pemilik dana dan kaum dhuafa sebagai pengelola dana tersebut.

KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat dengan bank-bank pemerintah, swasta maupun lembaga keuangan sejenisnya ini selalu berusaha dalam mengembangkan usahanya. salah satu usahanya adalah yang dilakukan KSPPS BMT Fajar BinaSejahtera Cabang Bandar Lampung adalah dengan melakukan kegiatan pemasaran produk kepada para calon anggota dengan cara semenarik mungkin agar dapat menumbuhkan rasa ketertarikan dari para calon anggotanya. Dengan begitu , jumlah dari nasabahnya akan dapat bertambah dan tujuan dari KSPSS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung dapat tercapai.

Dalam memperkenalkan produknya maka KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung perlu melakukan pemasaran yang dianggap sangat tepat untuk meningkatkan jumlah anggotanya, dengan karena itu pemasaran ini merupakan ujung tombak dari suatu

¹³Probowati, Baitul Maal Wat Tamwil Sebagai Lembaga Intermediasi Dan Perannya Dalam Mereduksi Lintah Darat

perusahaan. Oleh karena itu, pemasaran merupakan salah satu bagian dari bisnis yang memegang peranan sangat penting dalam menentukan kemajuan bisnisnya. Sebab bidang ini memiliki fungsi untuk menghasilkan pendapatan bagi perusahaan. Semakin tinggi pendapatan, semakin banyak perusahaan tumbuh dan berkembang¹⁴

Selain itu juga pemasaran dapat menentukan banyak sedikitnya masyarakat yang akan bergabung dengan suatu perusahaan tersebut. Jika strategi pemasarannya baik maka akan mempermudah untuk menarik minat masyarakat agar bergabung dengan perusahaan itu, sedangkan jika strategi pemasarannya kurang baik, maka tidak dapat dipungkiri masyarakat pun akan enggan untuk bergabung dengan perusahaan tersebut, karena dalam tahap kegiatan pemasaran ini merupakan kunci utama dari semua proses operasional suatu perusahaan.

Dengan cara meningkatkan kualitas dalam pemasarannya, KSPSS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Kota Bandar Lampung akan semakin menunjukkan tingkat keberhasilannya, yaitu dengan meningkatnya jumlah nasabah dan semakin loyalnya anggota yang sudah ada. Hal ini akan memberikan dampak dalam peningkatan jumlah anggota pada KSPSS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Kota Bandar Lampung dari tahun ke tahun. Dengan peningkatan tersebut akan terus terjadi pada KSPSS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Kota Bandar Lampung jika selalu meningkatkan kegiatan pemasarannya secara terus menerus melalui berbagai strategi pasar karena mengingat semakin banyaknya pesaing baik secara lembaga keuangan sejenis maupun lembaga keuangan lainnya yang menjadi pesaing potensial.

Selain itu juga, KSPSS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Kota Bandar Lampung adalah sebagai salah satu lembaga keuangan yang menghimpun dana, dan menjalankan

¹⁴Natangin, M. *Teori dan Praktek Ekonomi Islam*. (Yogyakarta: Dana Bhakkti Wakaf, 2015),49

peran manajemen dengan baik dan benar , karena sisi baik-buruknya manajemen yang dijalankan oleh BMT akan berpengaruh terhadap jumlah minat anggota terhadap BMT tersebut. Oleh Karena itu, BMT harus professional dalam melakukan pengelolaannya agar dapat menarik anggota menjadi bagian anggotanya.

Berdasarkan latar belakang atau permasalahan diatas , penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul , Manajemen Pelayanan Karyawan Dalam Membangun Loyalitas Anggota di KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Kota Bandar Lampung

C. Fokus dan Sub – Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis memfokuskan penelitan ini dilakukan pada KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung. Dan Sub-Fokus yang akan dibahas yaitu Manajemen Pelayanan Karyawan Dalam Membangun Loyalitas Anggota

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana manajemen pelayanan karyawan pada KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung dalam membangun loyalitas Anggota”

E. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan karyawan pada KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung dalam membangun loyalitas Anggota

F. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, diharapkan dapat menambah wawasan dan memperdalam pengetahuan mengenai Manajemen pelayanan karyawan
2. Bagi obyek penelitian, diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan dapat dijadikan catatan untuk koreksi agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti-peneliti lain yang membahas tentang aspek lembaga yang sama. penelitian yang peneliti bahas modelnya sama seperti penelitian yang terdahulu namun perbedaannya terletak pada objek yang akan diteliti dan permasalahannya yang terjadi di wilayah yang akan ditulis teliti, serta kebijakan yang sesuai untuk diterapkan pada wilayah tersebut, dan judul-judul skripsi diantaranya sebagai berikut:

1. Nining Lutfiah¹⁵ yang berjudul Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang dari skripsi yang mempunyai hasil penelitian dengan tujuan memperoleh fakta bahwa BNI Syariah Cabang Tangerang , manajemen pelayanan dengan berbasis standar operasional prosedur yang telah diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan customer service, teller, satpam, dan telepon saat melayani nasabah. Customer service , teller, satpam dan telepon memiliki standar yang harus mereka patuhi, customer service harus memenuhi standar operasional prosedur yang sudah ada dari pusat yaitu dalam hal sikap,

¹⁵Nining Lutfiah Hab, *Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang* . (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2014) 1

penampilan, skill, begitu juga dengan teller, satpam dilihat dari penampilan, sikap, skill, dan telepon pun dilihat dari kecepatan, skill, sikap greeting awal, akhir, sikap selama bertelepon, dan keberhasilan bertelepon. Adapun yang membedakan penelitin ini dengan penulis yaitu adalah dari segi fokus penelitian, penelitian ini membahas mengenai Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang. Sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah mengenai Manajemen Pelayanan Karyawan Dalam Membangun Loyalitas Anggota di KSPSS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung.

2. Reka Tria Sagita Sarif¹⁶ yang berjudul tentang Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Agrouusaha Kota Bandar Lampung dari skripsi ini yang mempunyai hasil yaitu manajemen pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS MAU dengan memberikan kualitas pelayanannya dengan melalui bukti nyata atau real, karena dalam mempertahankan komitmen nasabah diperlukannya suatu strategi yang harus dilakukan oleh PT. BPRS MAU, melalui kesiapan SDM yang ada dalam bank untuk melayani nasabah dan calon nasabahnya. Dalam manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PT. BPRS MAU yaitu dengan menerapkan program customer relationship management untuk dapat meningkatkan loyalitas terhadap nasabah. Pada BPRS MAU, pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya sudah sangat baik dengan menerapkan SOP yang berlaku di bank dan pegawai/staf yang bekerja sudah sangat profesional pada bidangnya untuk memberikan pelayanan yang maksimal

¹⁶Reka Tria Sagita Sarif . *Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Sayriah Mitra Agrouusaha Kota Bandar Lampung*. (Bandar Lampung : Universitas Islam Negrri Raden Intan Lampung , 2022)

pada nasabahnya. Loyalitas nasabahnya dapat dilihat dari kebiasaan nasabah dalam pembelian produk atau jasa secara konsisten. Nasabah yang telah memiliki loyalitas terhadap suatu produk atau jasa biasanya tidak akan beralih untuk membeli produk lain. Untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. BPRS MAU, maka BPRS MAU menerapkan beberapa fungsi manajemen dalam melakukan pelayanan kepada nasabah. Fungsi-fungsi manajemen tersebut antara lain : Perencanaan (planning), Pengorganisasian (Organizing), Pengendalian dan pengawasan (controlling). Pada PT. BPRS MAU dalam meningkatkan loyalitas nasabah melakukan strategi dengan cara mengikat nasabah seperti memperlakukan nasabah seperti rekan kerja dan menjalin hubungan kekeluargaan dengan nasabah. Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penulis yaitu adalah dari segi objek penelitian, penelitian ini membahas mengenai Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Agrouusaha Kota Bandar Lampung, dengan objek penelitiannya yaitu PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Agrouusaha Kota Bandar Lampung. Sedangkan penelitian yang akan diteliti adalah mengenai Manajemen pelayanan karyawan dalam membangun loyalitas anggota di KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung, dengan objek penelitiannya yaitu KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung.

3. MD Alfachrozie¹⁷ yang berjudul Sistem Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Al-Ittihad Cabang Panam Kota Pekanbaru dari skripsi ini yang mempunyai hasil yaitu sistem pelayanan mendasar yang dilakukan oleh *customer service* pada BMT Al-Ittihad Cabang Panam ini adalah bersikap

¹⁷MD Alfachrozie. *Sistem Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Al-Ittihad Cabang Panam Kota Pekanbaru*. (Riau Pekanbaru, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2020)

ramah terhadap nasabah agar nasabah tersebut merasakan nyaman ketika melakukan aktifitas di BMT. Customer service juga harus memiliki keahlian dalam bidang komunikasi, karena masing-masing dari nasabah memiliki karakteristik yang berbeda-beda maka diperlukan komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul kesalah pahaman. Dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah BMT Al-Ittihad pun menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, waktu dan masalah koneksi. Dari kendala-kendala yang dihadapi tersebut, terdapat beberapa solusi dalam mengatasi setiap kendalanya. yaitu diantaranya : pertama, merekrut SDM kembali agar nasabah yang bertransaksi di BMT Al-Ittihad Cabang Panam merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan. Kedua, dalam bertransaksi hendaknya customer service melakukan SOP yang sesuai dengan ketentuan agar para nasabah tidak terlalu lama menunggu. Ketiga, koneksi internet itu sangat mempengaruhi kinerja karyawan dalam menangani pelayanan nasabah, sehingga koneksi internet tersebut harus selalu diperiksa agar koneksinya cepat dan data-data nasabah cepat di proses. Adapun yang membedakan penelitain ini dengan penulis yaitu adalah dari segi fokus penelitiannya. Penelitian ini membahas tentang Sistem Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Al-Ittihad Cabang Panam Kota Pekan Baru. Sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah mengenai Manajemen Pelayanan Karyawan dalam Membangun Loyalitas Anggota di KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung.

4. Dwi Ariska¹⁸ yang berjudul mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Kcp Binjai dari skripsi ini yang mempunyai hasil yaitu kualitas

¹⁸Dwi Ariska, *Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muamalat Kcp Binjai*. (Sumatera Utara : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019)

pelayanan bank terhadap loyalitas nasabah bank muamalat kcp binjai mmeberikan kualitas pelayanan terhadap nasabah yang telah melakukan transaksi. Bank muamalt kcp binjai juag telah menerapkan kualitas pelayanan yang baik meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan pegawai, respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelaanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dan perhatian secara individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan , dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Dengan terwujudnya kualitas pelayanan terhadap nasabah tersebut maka terciptalah kualitas pelayanan yang baik yang bertujuan memperkuat kelayalitan nasabah terhadap PT.Bank Muamalat Kcp Binjai. Adapun yang membedakan pada penelitian ini dengan penulis yaitu dari segi fokus dan objek penelitian. Penelitian ini membahas mengenai Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT.Bank Muamalat Kcp Binjai, yang fokus pada kualitas pelayanan dan objek penelitian nya yaitu PT.Bank Muamalat Kcp Binja. Sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan aadalah mengenai Manajemen Pelayanan Karyawan dalam Membangun Loyalitas Anggota di KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung, yang fokus pada manajemen pelayanan karyawan dan objek penelitiannya yaitu KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung

H. Metode Penelitian

a) Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*Field Research*) adalah sebuah penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau langsung pada

responden¹⁹. Penelitian lapangan dimaksudkan untuk menghimpun data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data tentang manajemen pelayanan karyawan dalam membangun loyalitas anggota dan penelitian ini bertempat di KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung

b) Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yang berarti bersifat menggambarkan atau memaparkan suatu peristiwa²⁰. Maksudnya adalah dalam melakukan penelitian serta mengumpulkan data-data dengan cara bertatap muka secara langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian. Dengan memberikan penjelasan dan jawaban terhadap pokok permasalahan yang penulis teliti, buka berarti untuk menguji atau mencari teori baru.

1. Sumber Data

a) Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama yang langsung memperoleh data dari kepala cabang , karyawan dan salah satu anggota nya sebagai responden. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data yang memiliki sifat up to date. teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data primer meliputi : wawancara, observasi, dan dokumentasi.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada, seperti buku, artikel, jurnal, dan sebagainya. Dalam hal ini data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini

¹⁹Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Mandar Maju, 2016, vii),11

²⁰Juliansyah Noor, *Metode Peneitian* (Jakarta: Kecana , 2014, 2)34

diperoleh melalui literature yang erat kaitannya dengan objek penelitian

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mempermudah dalam pengambilan data di lapangan penulis mempergunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

a) Metode Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan cara sistematis²¹. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin yang artinya adalah wawancara yang tersusun dengan baik tetapi dalam proses wawancara seseorang, pewawancara boleh mengembangkan pertanyaan selagi tidak menyimpang dari permasalahannya.

Dengan penerapan metode wawancara ini merupakan metode utama yang di pakai penulis untuk mencari data dari lapangan tentang Manajemen pelayanan karyawan yang ada di KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung dalam membangun loyalitas anggota

b) Observasi

Metode obeservasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki²². Data yang dibutuhkan dalam observasi ini guna mendukung sebuah data tersebut valid atau tidak pada wawancara seperti manajemen pelayanan karyawan dalam membangun loyalitas nasabah

²¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka cipta , 2016),88

²²Supardi, *Metodologi Penelitian* (Mataram: Yayasan Cerdas Press, 2013), 88

Metode ini digunakan untuk mencari data mengenai kondisi kantor, kondisi karyawan, serta kondisi anggota pada KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung. Peneliti menggunakan penelitian observasi non-partisipan yaitu adalah observasi yang tidak dilakukan pada saat acara

c) Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan proses pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen tertulis, laporan dan surat-surat resmi. Peneliti menggunakan metode ini adalah untuk mendapatkan data-data yang resmi dan sesuai dengan keperluan penelitian untuk mendapatkan sebuah data yang nyata dan objektif.

3. Teknik Analisis Data

Pada penelitian kualitatif analisa data dilakukan dengan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis. Analisis data dapat dilakukan sejak awal penelitian terjuan kelapangan hingga pada akhir penelitian. penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mendeskripsikan permasalahan dan fokus penelitian. Metode kualitatif yaitu adalah langkah-langkah penelitian sosial yang untuk mendapatkan data deskripsi berupa kata-kata dan gambar²³

Pedekatan metode kualitatif merupakan suatu pendekatan yang tidak menggunakan dasar kerja statistik, tetapi berdasarkan bukti-bukti kualitatif. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif ini, analisis data yang diperoleh berupa kata-kata dan gambar, dan tidak dituangkan dalam bentuk bilangan atau angka statistik, melainkan menggunakan paparan atau

²³Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan dalam pendekatan Kualitatif dan R&D*, (Bandung Alfabeta, 2013), 249

penggambaran mengenai situasi yang diteliti dalam bentuk uraian naratif²⁴

I. Sistematika Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini memuat antara lain penegasan judul, latar belakang masalah, fokus dan sub-fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, kajian terdahulu yang relevan, dan sistematika pembahasan

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisikan tentang uraian dari pengertian manajemen pelayanan karyawan, unsur-unsur manajemen, fungsi manajemen, tujuan manajemen, jenis-jenis pelayanan, bentuk-bentuk pelayanan, SOP pelayanan, indikator pelayanan yang baik, dan pengetahuan Baitul maal wat tamwil, ciri-ciri dan prinsip Baitul maal wat tamwil, serta produk-produk Baitul maal wat tamwil

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Dalam deskripsi objek penelitian terdapat didalamnya yaitu profil KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung yang berisikan tentang sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, serta produk layanan KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung dan penerapan pelayanan karyawan dalam membangun loyalitas anggota pada produk-produk yang ada pada KSPPS BMT tersebut.

BAB IV ANALISIS PENELITIAN

Analisis penelitian didalamnya terdapat uraian hasil dari analisis penulis dari kata yang diperoleh pada BAB III dan kemudian akan menghasilkan temuan penelitian yang berisi tentang analisis Manajemen pelayanan karyawan dalam membangun loyalitas anggota

²⁴Lexi J. Meleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya,2014),11

BAB V PENUTUP

Dalam bab penutup terdapat kesimpulan penulis dari seluruh pembahasan dan arahan rekomendasi untuk memberikan kritik dan saran terhadap penelitian



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan yang dilakukan oleh peneliti KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Bandar Lampung maka penelitian tentang manajemen pelayanan pegawai KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Bandar Lampung departemen loyalitas dapat diselesaikan yaitu. layanan pribadi pengelolaan KSPPS BMT Fajar Cabang Bina Sejahtera Bandar Lampung dalam membangun kepesertaannya berpedoman pada Standard Operating Procedure (SOP) karena apabila sesuai dengan SOP maka menjadi acuan bagi pegawai yang bekerja di KSPPS BMT Fajar dalam menunaikan tugas pekerjaannya. . Selama jam kerja, i. Jam 8:00 pagi WIB, seluruh karyawan harus berada di kantor pada hari Senin sampai Jumat pukul 16.00. WIB sesuai daftar tugas. Selain itu, proses pendaftaran Calon Anggota KSPPS BMT Fajar dan Anggota Pembantu juga mengikuti prosedur standar. SOP ini sangat penting bagi perusahaan besar maupun kecil, karena SOP ini berfungsi sebagai pedoman dan dasar hukum untuk mengantisipasi situasi atau keadaan yang tidak terduga, dan juga dapat dijadikan acuan dalam melakukan pekerjaan. Dalam pengelolaan layanan ini, KSPPS BMT Fajar menerapkan dua proses layanan kepada anggotanya, yakni online dan offline. Tujuan dari layanan online dan offline ini adalah agar baik online maupun calon member diinstruksikan untuk menggunakan aplikasi Mobile BMT Fajar untuk proses pendaftaran dan datang ke kantor. Yang tersisa hanyalah menyelesaikan kontrak dan anggota melalui layanan online. Kesempatan untuk memfasilitasi bisnis. Dalam mode offline, calon member dan member datang langsung ke kantor untuk mendaftar, mengisi formulir, menandatangani kontrak dan menyelesaikan transaksi keuangan. Demikian pula dalam membangun loyalitas

anggota, KSPPS BMT Fajar memiliki beberapa strategi khusus untuk menarik masyarakat sekitar. bergabung sebagai anggota Strategi yang dilakukan antara lain staf KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung menggunakan strategi seleksi pada calon anggota atau masyarakat

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran masukan sebagai berikut:

KSPPS BMT Cabang Fajar Bandar Lampung hendaknya berupaya lebih meningkatkan manajemen pelayanan pegawai untuk membangun loyalitas anggota KSPPS BMT Fajar Bina Sejahtera Cabang Bandar Lampung agar lebih banyak masyarakat yang memilih produk KSPPS BMT Cabang Bandar Lampung.



DAFTAR RUJUKAN

BUKU

Al-Mu'ajm Al-Wajiiz, Majma'ul-Lughoh Al-'Arabbiyah, Huruf Nuun

Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga keuangan syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013),451

Arini T. Soemohadiwidjojo, *Mudah menyusun SOP* (Jakarta: Penebar swadaya group, 2014)

bmtfajar.co.id

Budi Harsono, *Tiap orang bisa menjadi pengusaha sukses dan kelas dunia melalui ukm* (Jakarta : Kompas Gramedia,2014),144

Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah salam praktik*, (Jakarta: Gema Insani,2010),56

Fandy Tjiptono, *pemasaran jasa*

George R.Terry, *Principles Of Management, Editor*, (New York: Richard D.Irwin, 1961)

H. Malayu S.P. Hasibuan, *ManajemenDasar, Pengertian Dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007)

H.B. Siswanto, *PengantarManjemen*, (Jakarta:PT Bumi aksara,2005)

Henry Fayol, *Pengantar Manajemen*

Juliansyah Noor, *Metode Peneitian* (Jakarta: Kecana , 2014, 2)34

Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Mandar Maju, 2016, vii),11

Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta, PT . Raja Grafindo Persada, 2010)

- Levine, Charless H. *Public administration: chalenges, choices, consequences* (Illionis: Scot Foreman, 1990)
- Lexi J. Meleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya,2014),11
- M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Galia Indonesia, 1996)
- M.Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2006)
- M.N. Nasution,*Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor: Gahlia Indonesia, 2004)
- Natangin, M. *Teori dan Praktek Ekonomi Islam* . (Yogyakarta: Dana Bhakkti Wakaf, 2015),49
- Probowati, *Baitul Maal Wat Tamwil Sebagai Lembaga Intermediasi Dan Perannya Dalam Mereduksi Lintah Darat*
- Robert Kritiner, *Management*,(Boston: Hougton Miffilin Company, 1999)
- Sri Langgeng Ratnasari, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Surabaya : UPN Press,2012)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan dalam pendekatan Kualitatif dan R&D*, (Bandung Alfabeta, 2013), 249
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka cipta , 2016),88
- Supardi, *Metodologi Penelitian* (Mataram: Yayasan Cerdas Press, 2013), 88

JURNAL

- Kuat Ismanto, *Pengelolaan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Di kota Pekalongan*, Jurnal Penelitian , 12 No. 1 (2015) : 24

SKRIPSI

Dwi Ariska, *Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muamalat Kcp Binjai*. (Sumatera Utara : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019)

MD Alfachrozie. *Sistem Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BMT Al-Ittihad Cabang Panam Kota Pekanbaru*. (Riau Pekanbaru, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2020)

Nining Lutfiah Hab, *Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang* . (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2014) 1

Reka Tria Sagita Sarif . *Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Sayriah Mitra Agrousa Kota Bandar Lampung*. (Bandar Lampung : Universitas Islam Negrri Raden Intan Lampung , 2022)

