

## ABSTRAK

**Atiqah Rahmaniya**, 2021. Pelayanan Prima dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota di BMT NU Cabang Tlanakan.

Pembimbing: Dr. Sakinah, ME.I

**Kata Kunci:** *Pelayanan prima, BMT NU Cabang Tlanakan, Anggota.*

Pelayanan Prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik. Pelayanan prima pada nasabah itu sendiri dapat diperluas menjadi bagaimana pihak pemberi layanan, dalam hal ini pihak BMT memberikan layanan secara maksimal kepada anggota, dan kepada siapapun dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional.

Fokus penelitian ini adalah *pertama*, bagaimana pelayanan prima dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota di BMT NU cabang Tlanakan, *kedua*, apa manfaat yang dirasakan oleh anggota dengan adanya pelayanan prima di BMT NU cabang Tlanakan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif dengan memperoleh sumber data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada penelitian ini terdapat 8 informan, yang terdiri dari kepala cabang, karyawan serta anggota BMT NU cabang Tlanakan.

Hasil penelitian menunjukkan *pertama*: Dengan adanya pelayanan prima yang diberikan oleh pegawai BMT NU Cabang Tlanakan, mereka bisa memasarkan dan mengenalkan BMT NU serta produk-produknya secara luas kepada masyarakat Kecamatan Tlanakan, dan juga mereka mengutamakan keramah tamahan dan kesopanan kepada anggota maupun calon anggota, serta cepat beradaptasi terhadap budaya dan lingkungan di Kecamatan Tlanakan. Sasaran BMT NU adalah golongan masyarakat ekonomi menengah ke bawah untuk memberikan pelayanan prima diperlukan pelatihan profesi/*upgrading skill*. Pengurus BMT NU dilatih untuk mengutamakan akhlaqul karimah, sopan santun dan mengayomi terhadap anggota maupun calon anggota BMT NU. Pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Tlanakan: antar jemput tabungan, sosialisasi kepada anggota, promosi produk yang dimiliki oleh anggota, serta pelayanan 5s terhadap anggota dan memberikan penjelasan produk sesuai dengan bahasa daerah masing-masing, sehingga lebih mudah untuk di pahami. *Kedua*: Manfaat adanya pelayanan prima di BMT NU sangat dirasakan oleh anggota. Karena lebih mengutamakan akhlakul karimah, keramah tamahan, serta sopan santun sehingga anggota merasa di hargai dan di ayomi. BMT NU tidak memberatkan anggotanya mengenai nominal uang tabungan, dengan uang Rp. 2500 mereka sudah bisa menabung. Pegawai BMT NU cepat dan tanggap ketika ada anggota yang bertransaksi di kantor maupun ketika di luar kantor. Dengan adanya pelayanan prima yang diberikan oleh BMT NU membuat anggota merasa puas sehingga anggota tetap menggunakan produk dan jasa BMT NU Cabang Tlanakan.

