

ABSTRAK

M. Arif, 2021, *Layanan Gadai Di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura, Dosen Pembimbing: Dr. H. Rudy Haryanto, SST. MM.

Kata Kunci: *Layanan Gadai*

Pada penelitian ini terdapat enam fokus penelitian, yaitu: (1) Bagaimana implementasi *Compliance* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan? (2) Bagaimana implementasi *Assurance* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan? (3) Bagaimana implementasi *Reliability* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan? (4) Bagaimana implementasi *Tangibility* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan? (5) Bagaimana implementasi *Emphaty* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan? (6) Bagaimana implementasi *Responsiveness* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan?.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Sumber datanya adalah pimpinan/kepala cabang, dan karyawan-karyawati BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan, sedangkan prosedur pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Pada pengecekan keabsahan data menggunakan teknik ketekunan pengamatan dan triangulasi.

Hasil penelitian ini yaitu (1) Implementasi *Compliance* pada produk gadai di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan yaitu sesuai syariat Islam, yaitu menggunakan sistem sewa yang hanya mendapatkan Ujroh/ongkos penitipan 2% per bulan. (2) Implementasi *Assurance* pada produk gadai di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan yaitu memberikan pelayanan yang ramah, sopan dan santun serta menambah pengetahuan/wawasan kepada nasabah dan pengunjung lainnya. (3) Implementasi *Reliability* pada produk gadai di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan yaitu dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat, hal tersebut untuk meminimalisir antrian dan untuk mempermudah Umat. (4) Implementasi *Tangibility* pada produk gadai di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan yaitu dilengkapi dengan kursi, AC dan CCTV. Di sana juga disediakan artikel dan majalah bahan bacaan ketika sedang mengantri. (5) Implementasi *Emphaty* pada produk gadai di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan yaitu dengan berusaha memahami keinginan nasabah. Caranya dengan pertama-tama karyawan bertanya kepada nasabah apa yang bisa dibantu, dan menanyakan kepentingannya dengan bahasa yang lemah lembut dan. (6) Implementasi *Responsiveness* pada produk gadai di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan yaitu dengan cara bersedia membantu dan siap merespon permintaan nasabah, serta harus mampu berkomunikasi yang baik dengan nasabah.