

ABSTRAK

Intan Rila Nadia Santoso, 2022, *Peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja pelayanan di BMT NU cabang Galis Kabupaten Pamekasan*, Skripsi Program Studi PBS, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing Dr. R. Agoes Kamaroellah, M. Si

Kata Kunci: *Ide, konsep-konsep dalam tulisan*

Pemimpin merupakan seseorang yang dapat mempengaruhi orang lain dengan tujuan dapat memberikan nilai yang positif bagi lembaga yang dipimpinnya. Peran seorang pemimpin tentu sangat berpengaruh terhadap keberhasilan suatu lembaga atau organisasi yang dipimpinnya, sehingga dengan adanya peran seorang pemimpin yang dapat memberikan peningkatan kinerja melalui program atau masukan yang diberikannya akan dapat memberikan nilai yang positif juga buat kepemimpinannya.

Berdasarkan penjelasan di atas muncul beberapa fokus penelitian sebagai berikut: *pertama*, Bagaimana gaya kepemimpinan di BMT NU cabang Galis Pamekasan dalam meningkatkan pelayanan. *Kedua*, Bagaimana peran pemimpin untuk meningkatkan kinerja bagian pelayanan di BMT NU cabang Galis Pamekasan.

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan oleh peneliti yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yaitu Pimpinan, Karyawan, dan Karyawan. Teknik validasi data menggunakan ketekunan peneliti dan Triangulasi Sumber. Kemudian data tersebut di analisis dengan mereduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *pertama*, gaya pemimpin di BMT NU cabang Galis Pamekasan dalam meningkatkan pelayanan adalah soal gaya kepemimpinan tentu harus melihat ke bawah untuk menentukan sikap atau gaya seperti apa yang cocok untuk diterapkan seperti halnya memberikan arahan kepada karyawan, memberikan masukan sesuai dengan kesulitan yang dihadapi. Gaya kepemimpinan direktif cocok untuk diterapkan di BMT NU Galis ini karena sesuai dengan yang dibutuhkan. *Kedua*, peran pimpinan untuk meningkatkan kinerja bagian pelayanan memberikan contoh yang baik untuk seluruh karyawan, juga adanya support atau dukungan yang penuh terhadap seluruh karyawan. Juga harus ada arahan-arahan yang memang harus diberikan agar para karyawan semakin baik dalam memberikan pelayanan.