

ABSTRAK

Yuni Amalia. 2023. *Analisis Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing pada Kopontren Khairul Amin “BMT Khairul Amin”*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Yulia Hafizah, SHI,MEI

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan, Keunggulan Bersaing

Menghadapi perkembangan zaman dan persaingan BMT di Indonesia, Kopontren Khairul Amin “BMT Khairul Amin” harus memiliki keunggulan dalam bersaing. Adapun tujuan penelitian ini; (1) Untuk mengetahui gambaran strategi pelayanan yang dijalankan Kopontren Khairul Amin dalam meningkatkan keunggulan bersaing. (2) Untuk menganalisis SWOT strategi pelayanan Kopontren Khairul Amin dalam meningkatkan keunggulan bersaing.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan observasi dan juga wawancara kepada informan yaitu pengurus dan karyawan Kopontren Khairul Amin, yang kemudian dilakukan analisis data dengan teknik SWOT.

Hasil penelitian ini menunjukkan: Pertama, strategi pelayanan yang dijalankan Kopontren Khairul Amin dalam meningkatkan keunggulan bersaing yaitu menyediakan produk, layanan jemput bola dan PPOB, meningkatkan fasilitas dan teknologi, pelayanan yang cepat, bagi hasil tinggi, mengutamakan kepentingan anggota, menjaga attitude serta hubungan yang baik. Kedua, setelah dilakukan analisis SWOT dapat diketahui Kekuatan utama BMT yaitu tidak ada denda keterlambatan (skor 0,4). Kelemahan BMT yaitu jam pelayanan terbatas (skor 0,2). Peluang tertinggi BMT yaitu perkembangan teknologi (skor 0,75) dan Ancaman terbesar yaitu prosedur layanan dan persyaratan pesaing lebih mudah, praktis serta fasilitas pesaing yang lebih lengkap (skor 0,31).