

ABSTRAK

Fenomena covid-19 merupakan salah satu fenomena yang berasal dari Wuhan, Cina. Virus ini telah menyebar ke berbagai Negara salah satunya Negara Indonesia, tidak dapat dipungkiri virus covid-19 telah merubah sistem, aturan serta adaptasi dan kebiasaan baru yang dilakukan oleh masyarakat, selain fenomena covid-19 juga dapat memicu menurunnya kinerja keuangan, dengan alasan yang beragam seperti menurunnya gaji bulanan akibat covid-19 sehingga pendapatannya terganggu. Untuk menjaga stabilitas, berbagai bentuk upaya pemerintah berusaha mengatasi hal tersebut, begitu pula dengan lembaga keuangan.

Penelitian ini dilaksanakan di BMT Maslahah cabang Gondangwetan yang digunakan dalam jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dan sifat penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer yaitu kepala cabang dan juga karyawan serta nasabah dari BMT Maslahah cabang Gondangwetan, sedangkan sumber data sekundernya adalah buku, catatan, arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan yang sifatnya melengkapi sumber data primer. Teknik yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data secara induktif, yaitu berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus, kemudian dianalisis dan akhirnya ditemukan pemecahan persoalan yang bersifat umum.

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan BMT Maslahah dalam menarik minat nasabah di masa pandemi covid-19 ini dengan mencari celah dan juga menciptakan trobosan baru agar supaya minat anggota dan masyarakat semakin meningkat yaitu dengan 3 hal yang pertama moralitas pengelolannya, Likuiditas atau ketersediannya dana yang terjaga dan Soliditas internal diantara para pengelolanya. Kemudian di lain itu BMT Maslahah juga memberikan keringanan bagi nasabah yang tidak sanggup membayar angsuran dikarenakan masa sulit ekonomi disebabkan covid-19 yaitu dengan memberikan dispensasi keringanan dalam membayar angsuran pembiayaan.

Kata kunci: strategi pelayanan, minat nasabah, BMT Maslahah cabang Gondangwetan, covid-19

ABSTRACT

Covid-19 phenomenon is one of the phenomena originated in Wuhan, China. This virus has spread to various countries, one of which is the country of Indonesia, can not be surrounded by virus covid-19 have changed systems, rules and adaptations and new habits carried out by the community, in addition to the Covid-19 phenomenon, it can also trigger a decline in financial performance, for various reasons such as a decrease in monthly salary due to covid-19 so that their income is disrupted. To maintain stability, various forms of government efforts are trying to overcome this, as well as financial institutions.

This research was carried out at BMT Maslahah Gondangwetan branch used in this type of research is field research (field research) and the nature of this research uses an approach qualitative descriptive. The data sources in this study are primary data sources, namely branch heads and also employees and customers from BMT Maslahah Gondangwetan branch while the secondary data sources are books, records, and archives, both published and unpublished, which complement the primary data sources. The technique used is interview, observation and documentation. This study uses an inductive data analysis technique, which is based on specific facts, then analyzed and finally found a solution to the problem of a general nature.

Based on the results of data analysis, it can be concluded that the strategy of service BMT maslahah in attracting customer interest in this covid-19 pandemics gaps and also create new breakthroughs so that the interest of members and the community increases, namely with 3 things, the first is the morality of its management, Liquidity or the availability of maintained funds and internal solidity among the managers. Then on the other hand BMT Maslahah also provides relief for customers who are unable to pay installments due to the difficult economic period caused by covid-19, namely by providing a relief dispensation in paying financing installments.

Keywords: service strategy, customer interest, BMT maslahah gondangwetan branch, covid-19