ABSTRAK

Skripsi ini merupakan hasil penelitian lapangan yang dilaksanakan di BMT Surya Raharja dengan judul "Persepsi Konsumen Dalam Pengurusan STNK Pada BMT Surya Raharja". Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan: 1) Bagaimana mekanisme pengurusan STNK pada BMT Surya Raharja? 2) Bagaimana persepsi konsumen dalam pengurusan STNK pada BMT Surya Raharja?

Untuk menjawab pertanyaan di atas, penulis melakukan penelitian kualitatif dan mengumpulkan data dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada ketua BMT Surya Raharja yang menangani pengurusan STNK dan masyarakat desa Sidokumpul yang mengurus STNK di BMT Surya Raharja. Setelah data terkumpul, data tersebut dianalisis dengan metode analisis deskriptif dengan pola pikir induktif.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa mekanisme pengurusan STNK pada BMT Surya Raharja adalah masyarakat Desa Sidokumpul yang mengurus STNK pada BMT Surya Raharja minta bantuan kepada BMT ini dalam menguruskan STNK dengan menyerahkan KTP dan BPKB. Kemudian ketua BMT yang melayani pengurusan tersebut dan setelah itu salah satu karyawan BMT yaitu Bapak Mahrus yang menguruskannya di samsat. Selain itu, persepsi masyarakat desa Sidokumpul dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri baik dari keluarga, teman, maupun tetangga. Mereka mendapatkan informasi bahwa BMT Surya Raharja melayani pengurusan STNK. Setelah menangkap informasi dari lingkungannya, mereka menyeleksi atas informasi yang mereka tangkap atas dasar sensasi dan memori yang berasal dari lingkungannya. Kemudian mereka baru mempunyai rangsangan atau dorongan dalam memilih dan melakukan pengurusan STNK pada BMT Surya Raharja dan persepsi mereka baik karena melihat lokasi atau tempat BMT ini lebih dekat dengan lokasi mereka serta terdapat layanan yang baik yang diberikan kepada nasabahnya.

Berdasarkan kesimpulan bahwa BMT Surya Raharja sangat memudahkan mereka dalam pengurusan STNK sehingga mereka tidak perlu mengeluarkan biaya transport yang banyak dalam mengurus STNK di samsat karena melihat biaya transport yang semakin mahal dan itupun sangat memberatkan mereka. Mereka bisa menghemat uangnya untuk kebutuhan yang lainnya. Maka di sarankan kepada BMT Surya Raharja hendaknya lebih meningkatkan kualitas layanannya dalam melayani masyarakat yang mengurus pembuatan maupun perpanjangan STNK sehingga masyarakat akan selalu mengurus STNK di BMT Surya Raharja tanpa mengurus di samsat karena mereka akan memilih tempat yang lebih dekat dengan lingkungan mereka apalagi dengan adanya layanan yang baik akan meningkatkan pelanggan dan loyalitas konsumen. Dan persepsi masyarakat akan selalu baik dan positif terhadap BMT Surya Raharja.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id