

BAB I PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dewasa ini persaingan-persaingan bisnis semakin ketat, terutama dengan hadirnya berbagai jenis lembaga keuangan Islam, prioritas utama adalah memastikan kualitas dan kenyamanan anggota dalam menerima layanan. Hal ini sangat penting untuk mempertahankan nasabah serta melayani dengan baik guna muncul kesetiaan dan terpenuhinya ekspektasi nasabah pada suatu lembaga. Lembaga keuangan bisa diakui keberadaannya dan mampu mengikuti arus persaingan serta banyak dikenal publik.¹ Rancangan pada lembaga keuangan syariah non bank serupa rancangan lembaga keuangan syariah bank lainnya yakni berdasarkan pada nisbah setiap terjadinya kerja sama juga transaksi sosial. Terdapat tiga prinsip awal yang sudah semestinya ada pada setiap lembaga keuangan syariah yakni prinsip kesamaan atau *principle of equality*, prinsip partisipasi atau *principle of participation* serta prinsip kepemilikan atau *principle of ownership*.²

Suatu lembaga maupun perusahaan tidak lepas dari kegiatan pelayanan yang sangat membantu berjalannya keberhasilan suatu lembaga maupun perusahaan. Pelayanan yang responsif tentunya pihak lembaga akan mendapatkan umpan balik dari anggota yang dilayaninya, oleh

¹Ardiansyah Japlani, Fitriani Fitriani, and Siti Mudawamah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang Bmt Fajar Metro Pusat," *Fidusia : Jurnal Keuangan Dan Perbankan* 3, no. 1 (2020): 67–85, <https://doi.org/10.24127/jf.v3i1.469>.

²Riky Soleman and Basaria Nainggolan, "Peran Lembaga Keuangan Non Bank Terhadap Masyarakat," *Al-Qashdu : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2022): 33, <https://doi.org/10.46339/al-qashdu.v2i1.709>.

karena itu pihak lembaga akan terus menerus melakukan perbaikan, mengidentifikasi kebutuhan anggota serta akan memastikan bahwa kesesuaian dengan harapan anggota akan menciptakan serta meningkatkan loyalitas. Kualitas pelayanan adalah aspek utama bagi perusahaan atau institusi yang menawarkan layanan, karena melalui kualitas pelayanan ini, mereka dapat mengukur tingkat pencapaian kinerja mereka di mata konsumen. Kualitas pelayanan berfokus pada upaya terpenuhinya kebutuhan juga keinginan anggota serta kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan mereka.³ Menurut Kasmir, menyatakan bahwa kualitas pelayanan lembaga keuangan kepada pelanggan akan menjadi bukti kualitas jasa yang ditawarkan, ketika layanan yang diperoleh sesuai dengan keinginan, maka kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan.⁴

Penting bagi BMT untuk memiliki kemampuan memenuhi semua kebutuhan anggota guna mencapai kesejahteraan bersama. *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) berasal dari nama *Baitul Maal* serta *Baitul Tamwil*. *Baitul Maal* merupakan bagian dari upaya akumulasi dan distribusi dana tidak bernilai laba seperti zakat, infak dan sedekah. Se *Baitul Tamwil* menjadi media penghimpunan dan pendistribusian dana komersial. Upaya itu tentunya merupakan bagian penting dari BMT yang andil dalam memberi dorongan aktivitas ekonomi warga menengah ke bawah sesuai syariah

³Annisa dan Aswand Hasoloan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret," *Jurnal Bisnis Corporate* 6, no. 1 (2021): 51–60, <https://doi.org/10.46576/jbc.v6i1.1487>.

⁴ Kasmir. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2017), 155.

islam. Sebagai lembaga bisnis, BMT banyak bergerak kepada sektor keuangan, yaitu simpan pinjam. Cara kerja ini serupa dengan bank yang mana mengumpulkan dana milik anggota atau calon untuk didistribusikan pada sektor ekonomi, sehingga diperoleh laba.⁵

Pengurus BMT bertugas dalam pengelolaan yang baik pada lembaga, sehingga para anggota bisa turut memakai kebermanfaatannya. BMT menyediakan sebuah kualitas pelayanan dengan adanya bukti langsung berupa fasilitas fisik, keperluan BMT dan sarana. Lembaga ini juga melayani dengan kehandalan, pelayanan cepat serta memberi kepuasan anggota. Di dalamnya terdapat jaminan pelayanan berupa kinerja yang sopan, amanah, adanya kebebasan dari bahaya, dan ketidakyakinan. Serta rasa empati berupa silaturahmi yang terjaga, kontak yang dijaga dan mengerti kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan membawa dampak bagus bagi anggota.⁶

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) di Jawa Timur cukup berkembang karena memiliki kontribusi yang signifikan dalam menyediakan layanan keuangan bagi masyarakat. BMT sering menjadi alternatif bagi individu yang berkeinginan menggunakan layanan keuangan atas dasar prinsip syariah. BMT di Jawa Timur umumnya menawarkan berbagai produk keuangan berdasarkan syariah Islam, seperti pembiayaan mikro, tabungan dan investasi yang mematuhi prinsip syariah. BMT juga berperan dalam

⁵Khoirul Anwar and Khamdan Suriyok, "Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada BMT Yadika Bangil," *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 4, no. 11 (2022): 4992–99, <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i11.1845>.

⁶Arfianti Nofita; Chandra Ade Oktiningsih, widia; Anwar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Al-Iitihad Rumbai," *Al-Amwal Vol. 8, No. 2 8*, no. 2 (2019) 2–3.

memajukan ekonomi masyarakat dengan memberikan akses keuangan yang inklusif.⁷ Peneliti memilih BMT di wilayah Kediri didasari faktor-faktor kebutuhan yang cukup besar dari masyarakat setempat pelayanan tepat syariat islam. Selain itu, faktor-faktor seperti kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan berbasis syariah, ketersediaan produk keuangan yang sesuai dengan kebutuhan, serta upaya kualitas pelayanan, promosi dan keberhasilan BMT dalam memenuhi kebutuhan masyarakat lokal.

Alasan peneliti memilih dua lokasi di Pare dan satu lokasi di Purwoasri yakni kecamatan Pare merupakan satu diantara daerah yang sudah mengalami perkembangan yang baik dan dikenal sebagai kampung bahasa atau yang sering disebut dengan kampung inggris. Wilayah pare merupakan pusat pelatihan bahasa asing terbesar di Indonesia dengan memberdayakan sektor pertanian yang paling utama, sektor usaha kecil menengah, sektor kebudayaan dan pariwisata. Sedangkan kecamatan Purwoasri dikenal sebagai produksi kelambu dan gorden yang cukup berkembang dimasyarakat luas selain gorden di kecamatan Purwoasri juga dikenal sebagai produksi sepeda ontel yang banyak diminati maka dari itu tepatnya di desa Blawe kecamatan Purwoasri dikenal sebagai sebutan “desa sepeda”. Kecamatan Purwoasri yang dikenal dengan sektor produksi sepeda ontel dan produksi gordenserta Kecamatan Pare dengan sektor pertanian buah dan sayur yang identik dengan pasar induk yang menjadi tempat supplier bahan bakuserta pelatihan bahasa asing, dengan adanya KSPPS BMT di Purwoasri

⁷ Indah Nur Anisa dan Renny Oktafia, Penerapan Strategi Marketing Mix Dalam Meningkatkan Jumlah Funding dan Lending di BMT Harapan Ummat Sidoarjo, *Jurnal Tabarru'* vol. 4, no. 1 (2021).114

memiliki potensi menjadi sumber pendanaan yang memungkinkan mereka untuk meningkatkan kapasitas produksi, mengembangkan produk baru dan memperluas pasar.⁸

Tidak jauh berbeda dengan KSPPS BMT yang ada di Purwoasri KSPPS BMT yang ada di wilayah Pare juga memiliki potensi memberikan dukungan finansial, bimbingan dan membantu mereka dalam mengelola bisnis yang efektif dan meningkatkan daya saing. Akan tetapi dengan BMT Beringharjo Pare dan KSPPS BMT Sumber Barokah Mandiri Purwoasri, KSPPS BMT Peta Pare memiliki berbagai keunggulan yang membedakannya. Aspek pelayanan anggota, KSPPS BMT Peta dikenal akan kualitas layanan yang ditandai dengan kecepatan dalam penyelesaian transaksi, kesediaan memberikan informasi dan responsivitas yang tinggi terhadap kebutuhan anggota.

KSPPS BMT Peta Pare juga menawarkan produk dan layanan yang kompetitif, persyaratan pinjaman yang fleksibel, stabilitas keuangan yang kokoh, kontribusi aktif dalam pengembangan ekonomi lokal dan kemudahan akses digital. Pada inovasi dan penggunaan teknologi yang canggih KSPPS BMT Peta memperkuat posisinya sebagai pilihan utama bagi masyarakat yang mencari kemitraan keuangan yang dapat diandalkan dan berkualitas.⁹

Berikut adalah perbandingan mengenai lokasi KSPPS BMT Peta, BMT Beringharjo dengan KSPPS BMT Sumber Barokah Mandiri :

⁸Nandini, Rensi Mei. Dampak Usaha Ekonomi Kreatif Terhadap Masyarakat Desa Blawe Kecamatan Purwoasri Kabupaten Kediri. Diss. Universitas Airlangga, 2016.

⁹Nofitasari, Riza. Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Produk Tabungan (Studi Pada KSPPS BMT PETA Kediri). Diss. IAIN Kediri, 2023.

Tabel 1.1
Lokasi KSPPS BMT Peta, BMT Beringharjo Pare dan KSPPS BMT
Sumber Barokah Mandiri tahun 2024

No	Nama	Alamat
1.	KSPPS BMT Peta	Jl. Moch Yusuf II, RT. 028/RW. 007, Plongko, Pare, Kecamatan Pare, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64211
2.	BMT Beringharjo Pare	Jl. Dieng, Plongko, Pare, Kecamatan Pare, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64211
3.	KSPPS BMT Sumber Barokah Mandiri	Jl. Raya Kempleng-Bangi, Woromarto, Klampitan, Kecamatan Purwoasri, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64154

Sumber: *hasil survei pada objek*

Berdasarkan pada tabel 1.1 pada hasil survei objek diketahui bahwa KSPPS BMT Peta terletak di Jl. Moch Yusuf II, RT. 028/RW.007, Plongko, Pare, Kec. Pare, Kabupaten Kediri, Jawa timur 64211 . Tempat inibersebelahan dengan pasar Pamenang Pare, kantor Satpas polres Kediri, Polres Kediri Pare, SMPN 4 Pare, Dealer Ahass Motor dan Rumah Sakit. Disini dapat diamati bahwa tempat KSPPS BMT Peta sangatlah strategis yang mudah diketahui oleh semua orang karena kantor terletak pada jalan yang sering dilewati oleh banyak masyarakat dibandingkan dengan lembaga lainnya. Meskipun tempatnya sangat berdekatan oleh BMT Beringharjo Pare namun BMT Peta tetap bisa bersaing dan meningkatkan jumlah anggotanya setiap tahun. Sedangkan, KSPPS BMT Sumber Barokah Mandiri letaknya di tempat yang kurang strategis karena berada diantara lingkungan penduduk yang kurang ramai dan hanya berdekatan dengan SDN Woromarto I.

Setiap lembaga BMT pastinya memiliki produk-produk untuk di jadikan pilihan bagi calon anggotanya seperti produk simpanan serta produk pembiayaan yang ada pada BMT tersebut. Berikut adabeberapa kinerja operasional yang diada di KSPPS BMT Peta, BMT Beringharjo dan KSPPS BMT Sumber Barokah Mandiri¹⁰ :

Tabel 1.2

Kinerja operasional KSPPS BMT PETA, BMT Beringharjo dan KSPPS BMT Sumber Barokah Mandiri

Karakteristik	KSPPS BMT Peta	BMT Beringharjo Pare	KSPPS BMT Sumber Barokah Mandiri
Jam operasional	Senin – Jumat : 08.00-15.00 Sabtu : 08.00-12.00 Minggu : Tutup	Senin – Jumat : 08.00-16.00 Sabtu – Minggu : Tutup	Senin – Jumat : 08.00-15.00 Sabtu : 08.00-12.00 Minggu : Tutup
Karyawan	5 karyawan	4 karyawan	4 karyawan
Produk	Simpanan : 1. Simpanan <i>Tabaruk</i> (Tabungan Barokah Umum) 2. Simpanan <i>Taburi</i> (Tabungan Barokah Idul Fitri) 3. Simpanan <i>Tafakur</i> (Tabungan Barokah Qurban) 4. Simpanan <i>Tahalul</i> (Tabungan barokah Haul) 5. Simpanan	Simpanan : 1. Simpanan <i>Mudharabah</i> 2. Simpanan Qurban 3. Simpanan <i>Iqra'</i> 4. Simpanan Haji dan Umroh 5. Simpanan <i>Wadiyah</i> Pembiayaan : 1. <i>Musyarakah</i> 2. <i>Murabahah</i> 3. <i>Ijarah</i>	Simpanan : 1. Pokok 2. Wajib 3. Simpanan <i>Mudharabah</i> 4. Haji dan Umroh 5. Qurban 6. Pendidikan 7. <i>Wadiyah</i> Pembiayaan : 1. <i>Musyarakah</i> 2. <i>Mudharabah</i> 3. <i>Murabahah</i> 4. <i>Ijarah</i>

¹⁰Data dokumen Bmt Peta,Bmt Beringharjo dan Bmt Sumber Barokah Mandiri,17 Oktober 2023.

	<p><i>Tahajjud</i> (Tabungan Haji-Umroh Terwujud)</p> <p>6. Simpanan <i>Sijaka</i> (simpanan berjangka)</p> <p>7. Simpanan <i>Sijaka Plus</i> (simpanan berjangka plus)</p> <p>Pembiayaan :</p> <p>1. Pembiayaan <i>Murabahah</i></p> <p>2. Pembiayaan <i>Rahn</i></p> <p>3. Pembiayaan <i>Qard</i></p> <p>4. Pembiayaan <i>Ijarah</i></p> <p>5. Pembiayaan <i>Mudharabah</i></p> <p>6. Pembiayaan <i>Kafalah</i></p>		
Pelayanan jemput bola	Layanan pihak AO/ jemput bola sudah memakai <i>slip thermal</i>	Layanan pihak AO/ jemput bola masih memakai catatan buku	Layanan pihak AO/ jemput bola masih memakai catatan buku
Pelayanan online	<i>Mobile banking</i> (BMT PETA <i>Mobile</i>)	Belum ada layanan <i>mobile banking</i>	Belum ada layanan <i>mobile banking</i>

Sumber : Observasi pada lembaga dan *website*

Berdasarkan tabel diatas, terlihat sebuah perbedaan antara KSPPS BMT Peta, BMT Beringharjo dan KSPPS BMT Sumber Barokah Mandiri, mulai dari nama produk unggulan juga jumlah karyawannya. Karyawan pada KSPPS BMT Peta relatif lebih banyak dibanding BMT Beringharjo dan KSPPS BMT Sumber Barokah Mandiri. Sehingga banyaknya besaran karyawan yang berlebih tentunya pihak lembaga akan memberi pelayanan

yang baik, cepat dan tepat. Adanya lembaga dengan karyawan yang memadai juga seringkali memiliki banyak ahli dibidangnya masing-masing. Akan tetapi jumlah karyawan bukan satu-satunya ukuran keberhasilan sebuah lembaga namun kualitas dan dedikasi yaitu paling diutamakan dalam pelayanan guna untuk meningkatkan jumlah anggota.

Keunggulan fasilitas transaksi pada pembayaran yaitu adanya pelayanan online berbasis aplikasi yang sejenis dengan *mobile banking* dimana aplikasi ini memiliki fitur-fitur transaksi yang dilengkapi dengan keamanan *password* dan dilengkapi beberapa fitur lainnya seperti cek saldo, transfer kesesama rekening KSPPS BMT PETA, transfer ke seluruh perbankan se-Indonesia, top up dompet digital (*OVO, DANA, Shopeepay, Gopay*, dll), top up E-Toll, Pembelian PPOB, Pembayaran BPJS, dan angsuran ke lembaga *finance*.¹¹

Uraian perbandingan yang dimiliki oleh KSPPS BMT Peta menjadikan dasar pemilihan sebagai lembaga dalam penelitian ini karena, kualitas pelayanan dipilih sebagai fokus penelitian yang merupakan faktor krusial dalam menarik dan mempertahankan anggota di BMT Peta Kediri. Meskipun fasilitas transaksi yang diberikan tergolong memadai akan tetapi ada sebab-sebab krusial yang menjadi pengaruh kualitas pelayanan di BMT Peta Kediri beragam, mulai dari responsivitas terhadap kebutuhan anggota, ketersediaan produk yang sesuai, hingga interaksi antara staf dengan anggota.

Faktor ini bisa menjadi inti dari permasalahan atau potensi perbaikan yang akan diteliti untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan jumlah anggota di

¹¹Wawancara bapak Adzkar Romadhoni selaku manager KSPPS BMT Peta Kediri, 15 Oktober 2023

BMT Peta Kediri. Serta belum ditemukan penelitian seperti artikel yang mengulas terkait kualitas pelayanan sebagai upaya meningkatkan jumlah anggota pada BMT Peta Kediri. Karena diketahui belum ditemukannya penelitian yang memiliki kemiripan dengan penelitian ini, maka peneliti memutuskan untuk mengkaji lebih dalam dengan mengambil variabel kualitas pelayanan sebagai penelitian di BMT Peta Kediri.

Pada sebuah lembaga keuangan umumnya memiliki dua jenis nasabah, yaitu nasabah simpanan dan nasabah pembiayaan. Pada KSPPS BMT Peta menyebutnya dengan anggota dan memiliki dua jenis anggota tersebut. Anggota produk simpanan memiliki peran penting bagi BMT, karena melalui dana simpanan mereka akan digunakan untuk pengembangan usaha. Melalui dana simpanan anggota dapat digunakan untuk penyaluran produk lain seperti pembiayaan. Berikut adalah perbandingan jumlah anggota pada BMT Peta, BMT Beringharjo dan BMT Sumber Barokah Mandiri :¹²

Tabel 1.3

Data Jumlah Anggota KSPPS BMT Peta Kediri, BMT Beringharjo dan KSPPS BMT Sumber Barokah Mandiri.

Nama Lembaga	Tahun Periode				Jumlah Nasabah
	2020	2021	2022	2023	
KSPPS BMT Peta Kediri	1.954	2.185	2.899	3.251	10.289
BMT Beringharjo Pare	809	987	1.078	1.188	4.062
KSPPS BMT Sumber Barokah Mandiri	576	593	659	825	2.653

Sumber: observasi pada lembaga

¹²Data dokumen Bmt Peta, Bmt Beringharjo dan Bmt Sumber Barokah Mandiri, 17 Oktober 2023

Berdasarkan pada tabel diatas, terlihat sebuah perbedaan yang sangat menonjol antara BMT Beringharjo serta KSPPS BMT Sumber Barokah Mandiri dengan KSPPS BMT Peta pada jumlah anggota di tahun 2020 sampai 2023 yang terus mengalami kenaikan stabil setelah diterapkannya kualitas pelayanan prima tersebut. KSPPS BMT Peta memiliki jumlah anggota lebih banyak dan terlihat adanya kecenderungan kenaikan yang stabil daripada anggota BMT Beringharjo dan KSPPS BMT Sumber Barokah Mandiri, padahal pada tahun 2020 sampai 2021 masih terjadi Covid 19 dimana kondisi perekonomian menurun, akan tetapi justru pada BMT ini mengalami peningkatan dan BMT peta mampu menarik minat masyarakat menjadi anggota lebih banyak. Hal ini yang membuat peneliti terteraik pada KSPPS BMT Peta.

Pada tahun 2020 hingga 2022 BMT Peta Pare mengalami kenaikan jumlah nasabah yang tidak begitu banyak dibandingkan tahun 2023 karena BMT Peta belum sepenuhnya memaksimalkan kualitas pelayanan prima dengan baik. Pada tahun 2023 BMT Peta Pare memaksimalkan kualitas pelayanan prima melalui jaringan teknologi modern serta memastikan akses layanan online yang mudah digunakan dengan fokus pada aspek keamanan dan kecepatan transaksi. Perubahan ini jumlah anggota pada tahun 2023 bertahap naik lebih banyak dibandingkan tahun sebelumnya. Pada dasarnya produk pembiayaan yang paling banyak diminati oleh para calon anggota yakni produk pembiayaan *Rahn* atau Gadai, berikut jumlah anggota *Rahn* pada tahun 2023.¹³

¹³Data dokumen Bmt Peta Kediri, 01 Oktober 2023.

Tabel 1. 4
Jumlah anggota pembiayaan *Rahn* per Desember tahun 2023
di KSPPS BMT PETA Kediri

Tahun	Jumlah
2020	116 anggota
2021	139 anggota
2022	151 anggota
2023	178 anggota

Sumber: wawancara oleh manager bmt peta

Secara etimologi, *Rahn* adalah jaminan hutang, gadai, serta memiliki nama *Al-Habsu* yang berarti penahanan. Dalam definisinya *Rahn* yaitu suatu barang yang digadaikan. Pada kitab *Al-Mughni*, Ibnu Qudhanah mengartikan *rahn* sebagai barang yang dijadikan kepercayaan atas suatu hutang guna memenuhi dari harga pinjaman jika peminjam tidak sanggup membayar dari pihak yang membari piutang. Menurut Zainuddin dan Alanshori pembiayaan *rahn* merupakan menahan suatu harta dari peminjam untuk jaminan dari pinjaman yang telah diterimanya. Makna *Rahn* disimpulkan sebagai menahan barang jaminan dari pemilik, dengan sifat materi atau mempunyai kebermanfaatan tertentu, untuk dijadikan jaminan dari pinjaman yang telah diberikan.¹⁴

Pada tabel diatas menunjukkan jumlah anggota produk pembiayaan *rahn* atau yang sering disebut dengan gadai pada tahun 2023 per bulan Desember.¹⁵ Oleh karena itu, tingkat perbaikan pelayanan yang diberikan bisa dilihat dari kapasitas pemberi layanan, karena pelayanan diartikan sebagai hubungananggotabersama karyawan baik berupa barang maupun jasa demi

¹⁴ Abdul Karim dan Fifi Hanafia, *Menjaga Konsep Ekonomi Syariah* (Bogor: PT Penerbit IPB Press, 2021), 75

¹⁵Wawancara bapak Adzkar Romadhoni selaku manager KSPPS BMT Peta Kediri, 22 Juni 2024

tercukupinya kebutuhan anggota dalam melakukan aktivitas perekonomian. kualitas pelayanan prima pada di KSPPS BMT Peta inilah yang berdampak padameningkatnya jumlah anggota terutama dalam menerapkan produk pembiayaan serta simpanan. Sehingga dalam hal ini peneliti akan membahas secara lebih mendalam mengenai: **“Kualitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Jumlah Anggota *Rahn* di KSPPS BMT Peta Kediri”**.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana kualitas pelayanan prima di KSPPS BMT Peta Kediri ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan jumlah anggota *Rahn* di KSPPS BMT Peta Kediri ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan kualitas pelayanan prima di KSPPS BMT Peta Kediri.
2. Untuk menganalisa kualitas pelayanan sebagai upaya meningkatkan jumlah anggota *Rahn/Gadai* di KSPPS BMT Peta Kediri.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diterima dari penelitian ini diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menyalurkan peran penting bagi pemahaman dan pengetahuan pembaca tentang suatu kualitas pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan jumlah anggota.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Karya ilmiah ini bisa dijadikan syarat pemenuhan tugas akhir pada bangku perkuliahan dan sarana memperluas pemikiran serta pengalaman akan kualitas pelayanan sebagai upaya dalam meningkatkan jumlah anggota.

b. Bagi Pembaca

Peneliti berharap karya ini bisa sebagai sarana luasnya pemikiran tentang perankualitas pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan jumlah anggotaserta menjadi acuan pada penelitian yang akan datang dengan fokus serupa dan bisa mendapat dukungan dari masyarakat terkait produk-produk koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah (KSPPS).

c. Bagi Lembaga

Karya tulis ilmiah ini bisa menjadi media membuka pandangan bagi lembaga seputarkualitas pelayanandan juga sebagai pertimbangan dalam memaksimalkanstandart kualitas pelayanan dan keunggulan produk secara efektif sesuai dengan tujuan.

E. Penelitian Terdahulu

Berikut penelitian terdahulu yang dijadikan acuan untuk penulisan karya ilmiah:

1. Peran pelayanan dalam peningkatan jumlah nasabah & relevansinya dengan manajemen pelayanan syariah (Studi kasus pada BPR Syariah

Lantabur Kanca Mojokerto) oleh Daimam Mahdi (2023), mahasiswa IAIN Kediri.¹⁶

Penelitian dengan berpacu pada metode kualitatif, hasil akhir memaparkan bahwa pelayanan memiliki peran dalam meningkatkan jumlah nasabah pada BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto. Pelayanan yang dibagikan mampu serta tepat dengan dimensi pelayanan berupa: *Tangibles* (Bukti secara langsung), *Reability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) yang diterapkan pada karyawan sebagai berikut: *Customer Service, Teller, Security, Account Officer, Funding Officer, Mobile Banking*. Serta Pelayanan BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto memiliki relevansi berdasarkan manajemen pelayanan Islam yang menerapkan sifat dan sikap Rasulullah yaitu: *Shiddiq, Amanah, Tabligh dan Fathanah*. BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto beroperasi dan melakukan pelayanan nasabah berdasar pada prinsip manajemen pelayanan syariah.

Hal yang serupa dalam penelitian ini yakni sama-sama memakai metode kualitatif dan pembahasan terkait pelayanan guna untuk meningkatkan jumlah anggota sedangkan perbedaan yang ada pada penelitian ini yakni terkait variabel dan objek penelitian, pada penelitian ini dilakukan di objek BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto sedangkan penulis melakukan penelitian di KSPPS BMT Peta Kediri.

¹⁶ Daimam Mahdi, Peran pelayanan dalam peningkatan jumlah nasabah & relevansinya dengan manajemen pelayanan syariah (Studi kasus pada BPR Syariah Lantabur Kanca Mojokerto)(Skripsi : IAIN Kediri, 2023)

2. Penerapan pelayanan prima pada *frontliners* guna meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabah bank syariah Indonesia Kcp Masaran pasca Covid 19. Oleh Pingkan Fitria Redati (2023) mahasiswi Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.¹⁷

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif, pelayanan prima yang diberlakukan oleh frontliners pasca pandemic covid 19 tetap berlangsung dengan baik layaknya sebelum adanya virus ini. Hambatan dalam penerapan pelayanan prima pasca pandemic covid 19 diminimalisir dengan menyesuaikan situasi dan kondisi. Dengan upaya ini meningkatkan jumlah nasabah yang ada di BSI cabang Masaran. Hal ini membuktikan BSI telah mengaplikasikan pelayanan prima yang sesuai dengan semua bagian pelayanan prima untuk dilakukan, serta melayani nasabah dengan tulus bisa memberi dampak kepada nasabah dalam memakai jasa perbankan dari Bank Syariah Indonesia Cabang Masaran, Sragen.

Yang menjadi kemiripan dengan penelitian terdahulu yakni penggunaan metode kualitatif dan meneliti terkait pelayanan yang diberikan pihak lembaga supaya dapat menambah besaran nasabah/anggota. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini yakni terdapat pada objek penelitian, peneliti terdahulu melakukan penelitian di BSI Cabang Masaran Sragen sedangkan peneliti melakukan penelitian di KSPPS BMT Peta Kediri.

¹⁷Pingkan Fitria Redati, Penerapan Pelayanan Prima Pada Frontliners Guna Meningkatkan dan Mempertahankan Jumlah Nasabah Bank Syarih Indonesia Kcp Masaran Pasca Covid 19 (Skripsi: Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta,2023)

3. Analisis kualitas pelayanan untuk meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kalsel unit Sengayam Kota Baru oleh Radiansyah, Hj Farida Yulianti, Ervica Zamilah (2021) Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al banjari Banjarmasin.¹⁸

Penelitian ini dengan metode kualitatif, menghasilkan data bahwa dari 5 (lima) dimensi, 4 dimensi dirasa mampu melakukan implementasi yang baik terkait *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian) dan *Empathy* (perhatian). Sedangkan, pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) dinilai belum maksimal dalam upaya pemenuhan kebutuhan nasabah. Hal ini bisa diperhatikan pada saat antrian panjang, masih terdapat nasabah yang tidak mendapatkan kursi untuk duduk.

Persamaan pada penelitian ini yakni menerapkan metode kualitatif serta sama meneliti terkait kualitas pelayanan untuk meningkatkan jumlah nasabah/anggota. Sementara itu, perbedaan pada penelitian ini yakni terdapat pada objek penelitian, peneliti terdahulu melakukan penelitian di Bank Kalsel unit Sengayam Kota Baru sedangkan peneliti melakukan penelitian di KSPPS BMT Peta Kediri.

4. Penerapan pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah di BMT (Baitul Mal wa Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru, oleh Jn Berry (2021)

¹⁸Radiansyah, Hj Farida Yulianti, Ervica Zamilah, Analisis kualitas pelayanan untuk meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Kalsel unit Sengayam Kota Baru (Jurnal penelitian: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al banjari Banjarmasin, 2021)

mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.¹⁹

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian menunjukkan hasil bahwa pelayanan yang diberikan oleh BMT Mitra Arta Pekanbaru dalam bentuk produk berbagai jenis dan mampu memenuhi semua kebutuhan nasabah. Dari segi pelayanan nasabah oleh karyawan telah dinilai baik. Terkait tata letak yang ada pada BMT Mitra Arta Pekanbaru telah lengkap. Kualitas pelayanan yang diberikan tata letak ruangan ini memiliki tata letak rapi yang bisa menumbuhkan rasa nyaman nasabah.

Penelitian ini memiliki kemiripan dengan penelitian sebelumnya yakni terkait peningkatan kualitas pelayanan dan menerapkan metode yang serupa yakni metode kualitatif. Perbedaan pada penelitian sebelumnya adalah penelitian ini lebih condong kedalam penerapan pelayanan sedangkan pada penelitian ini lebih menekankan pada manajemen kualitas pelayanan. Selain itu penelitian ini juga berbeda pada objek penelitiannya.

5. Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tingkat bagi hasil terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Peta Trenggalek, oleh Imam Ali Mustofa (2023) mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya.²⁰

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif, penelitian memaparkan bahwapengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan

¹⁹Jn Berry, Penerapan pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah di BMT (Baitul Mal wa Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2021)

²⁰Ali Mustofa, Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tingkat bagi hasil terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Peta Trenggalek (Skripsi: UIN Sunan Ampel Surabaya, 2023)

tingkat bagi hasil telah dekat dengan tujuan pencapaian standar pelayanan. Dalam hal ini, menjalin komunikasi dengan standar baik juga dibutuhkan dalam menyelaraskan gaya komunikasi bersama karyawan serta anggota.

Penelitian ini serupa penelitian sebelumnya ditinjau dari tujuan penelitian guna untuk meneliti mengenai kualitas pelayanan yang ada di Bmt Peta. Perbedaan antara penelitian sebelumnya adalah terletak pada objek penelitiannya dan metode penelitian.