

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks penelitian

Lembaga keuangan syariah adalah suatu perusahaan yang usahanya bergerak dibidang jasa keuangan yang berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah yaitu prinsip yang menghilangkan unsur-unsur yang dilarang dalam Islam, kemudian menggantikannya dengan akad-akad tradisional Islam atau yang lazim disebut dengan prinsip syariah atau lembaga keuangan syariah merupakan sistem norma yang didasarkan ajaran islam.¹

Lembaga keuangan saat ini berperan penting dalam meningkatkan perekonomian daerah dalam menghadapi kondisi keuangan yang semakin sulit. Oleh karena itu, lembaga keuangan syariah, terutama BMT banyak membantu masyarakat dengan tujuan menjalankan bisnis yang mengarah pada kesejahteraan masyarakat.²

Sebelum banyaknya bank yang bermunculan di negara Indonesia dahulu banyak anggota yang mencari bank, kemudian setelah banyaknya bank yang bermunculan dan bersaing secara ketat maka sekarang banyak bank berlomba-lomba untuk mencari anggota , maka dari itu bank dituntut harus mampu menawarkan produk-produk sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anggota. Pemanfaatan produk yang ditawarkan perbankan harus mampu merebut perhatian dari calon anggota, Oleh karena itu, bank tidak hanya harus memasarkan produknya tetapi juga mampu menjaring anggota baru sesuai

¹ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: kencana, 2017),1.

² Darmawati, *Etika Bisnis Islam*, (Palembang: Bening Media Publishing, 2020), 23.

dengan keinginan dan keinginan anggotanya saat ini. Pada dasarnya anggota akan memilih suatu produk apabila keinginannya dapat dipenuhi oleh produk tersebut. Kesadaran terhadap pentingnya perbaikan produk dan memberikan informasi yang jelas serta dapat memenuhi keinginan konsumen atau anggota merupakan hal yang sangat penting dalam memasarkan produk-produk lembaga keuangan syariah khususnya BMT (*Baitul Mal Wat Tamwil*).

Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan syariah yang diwajibkan selalu siap menghadapi pesaing. Persaingan yang dihadapi BMT meningkat seiring dengan berkembangnya lembaga keuangan. BMT harus terus memunculkan ide-ide baru dan meningkatkan kepuasan anggota agar dapat mengikuti perkembangan zaman serta tetap menjadi yang terpenting dalam persaingan yang semakin kompetitif.³

Konsumen di BMT sadar bahwa perusahaan tidak hanya menginginkan produk berkualitas tinggi tetapi juga pelayanan yang luar biasa. Anggota memiliki peran penting dalam menentukan kelangsungan eksistensi suatu lembaga. Dengan memahami harapan dan keinginan anggota dari suatu layanan jasa atau *service* maka akan didapatkan suatu nilai tambah tersendiri bagi lembaga tersebut. BMT sebagai salah satu sektor jasa, akan sangat tergantung pada baik atau buruknya kinerja yang diberikan kepada para anggotanya. Semakin baik kinerja yang diberikan kepada anggota, maka akan semakin mudah bagi BMT untuk meningkatkan jumlah anggota.

Menurut Sajadi dan Bohrer, *Service Recovery* merupakan tindakan untuk mengubah ketidakpuasan konsumen menjadi kepuasan anggota dan pada

³ Adela Ika Febiyanti, Agung Wahyudi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menabung Di BMT Mazaya’.,” *Jurnal Studi Islam Dan Sosial* Volume 4, no. 2722–7243 (2023), <https://doi.org/10.58326/jurnallisyabab.v4i2.208>.

akhirnya membantu perusahaan mempertahankan anggota tersebut. Keputusan tentang *Service Recovery* memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan anggota. Kepuasan anggota merupakan salah satu faktor penting dalam keberlangsungan suatu usaha, sehingga pemulihan pelayanan merupakan bagian penting dalam suatu perusahaan atau bisnis. Tindakan yang tepat untuk memperbaiki layanan yang gagal dan menunjukkan kepedulian perusahaan terhadap anggota adalah dengan adanya pemulihan layanan atau *Service Recovery*.⁴

Salah satu faktor yang terpenting dalam mempersiapkan diri dalam bisnis perbankan ini adalah dengan kemampuan memberikan pelayanan terbaik kepada anggota dan kebijakan pihak bank dalam memberikan pinjaman dan pembiayaan kepada anggotanya. Pelayanan yang berkualitas akan mampu menarik minat anggota untuk menggunakan produk yang ditawarkan oleh bank, namun jika pelayanan yang diberikan kurang efektif, cenderung akan membuat anggota merasa kurang puas. BMT Lantasir mempunyai cara tersendiri dalam memberi pelayanan seperti pada tabel berikut :

⁴ Sajadi. R.E., dan L. Bohrer. (2017, August). Dampak keluaran/proses Pemulihan Layanan terhadap kepuasan dan loyalitas anggota: Kasus industri penerbangan. *Penelitian Pariwisata dan Perhotelan* 1(1), 1–8.

Tabel 1.1
Perbandingan pelayanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah di
Kota Kediri

No	Perbandingan	BMT Lantasisir	KSU Syariah Trijaya	BMT Sidogiri Kediri
1.	Objek	Jl. Pesantren IV No.4, Pesantren, Kec. Pesantren, Kota Kediri, Jawa Timur 64131	Jalan Brigjend Pol. Imam Bachri Pranoto No. 25, Bangsal, Kec. Pesantren, Kota Kediri	Jl. Cendana No.53, Singonegaran, Kec. Kota, Kota Kediri
2.	Waktu operasional	<ul style="list-style-type: none"> • Senin pukul 08.00-15.00 • Selasa pukul 08.00-15.00 • Rabu pukul 08.00-15.00 • Kamis pukul 08.00-15.00 • Jumat pukul 08.00-15.00 • Sabtu : Tutup • Minggu : Tutup 	<ul style="list-style-type: none"> •Senin pukul 08.30-15.00 •Selasa pukul 08.30-15.00 •Rabu pukul 08.30-15.00 •Kamis pukul 08.30-15.00 •Jumat pukul 08.30-15.00 •Sabtu: pukul 08.00-12.00 •Minggu: Tutup 	<ul style="list-style-type: none"> • Senin pukul 07.00-14.00 • Selasa pukul 07.00-14.00 • Rabu pukul 07.00-14.00 • Kamis pukul 07.00-14.00 • Jumat pukul : Tutup • Sabtu : 07.00-14.00 • Minggu : 07.00-14.00
3.	Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Tempat parkir tidak terlalu luas b. Ruang tunggu luas dengan kursi, koran dan AC c. Dibandingkan BMT lain, biaya administrasinya lebih rendah d. BMT dapat memberikan pendanaan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tempat parkir yang sempit b. Ruang Tunggu dilengkapi dengan tempat duduk dan AC c. Tersedia Air Mineral 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tempat parkir yang sempit b. ruang tunggu dilengkapi tempat duduk dan AC c. Dibandingkan BMT lain, biaya administrasinya lebih rendah d. BMT Sidogiri dapat memberikan pendanaan kepada usaha

		<p>kepada usaha mikro seperti petani, pedagang pasar, dll.</p> <p>e. Swadaya kelompok atau komunitas adalah salah satu cara pemanfaatan dana Ijarah.</p>		<p>mikro seperti petani, pedagang pasar, dll..</p>
4.	penampilan	<p>a. selalu menggunakan pakaian yang sopan</p> <p>b. Memakai name tag di kiri atas agar mudah dibaca semua anggota</p> <p>c. Bajunya tidak ketat dan press body</p> <p>d. Memakai jilbab menutup dada</p>	<p>a. Perempuan memakai jilbab menutup dada</p> <p>b. Bajunya tidak ketat</p> <p>c. Memakai baju dan jilbab yang senada yang membuat tampilan menjadi serasi dan enak dipandang</p>	<p>a. selalu memakai dasi setiap hari , kemeja yang rapi , celana hitam, dan memakai kopyah hitam.</p>
5.	Sikap dan perilaku	<p>Perilaku dan Sikap Ciri khas dan perilaku BMT lantansir adalah kearifan, keramahan, dan kesopanannya yang tiada henti, serta ajaran akidah Islam dan penerapannya yang tak henti-hentinya.</p>	<p>Bersikap ramah terhadap anggota saat melayani merupakan salah satu sikap dan perilaku yang ditampilkan dalam pemberian pelayanan.</p>	<p>Mereka menekankan solidaritas dan menerima baik calon anggota baru maupun anggota lama, terbukti dari sikap dan tindakan mereka saat menawarkan layanan.</p>
6.	Cara bertanya	<p>Sedangkan untuk cara bertanya <i>cutomer service</i></p>	<p>Cara bertanya yang dimiliki lembaga pasti beragam dan</p>	<p>Cara bertanya yang dimiliki oleh lembaga pastilah memiliki keunikan</p>

		selalu mengutamakan dengan Permintaan maaf selalu diutamakan sebelum mengambil tindakan Dan setelah menyelesaikan tugas, selalu utamakan rasa syukur. Selain itu, layanan anggota lembaga ini secara konsisten mengutamakan kenyamanan anggota dalam memberikan layanan.	berbeda-beda dimana mereka bertanya menggunakan kata minta maaf di awal dan langsung bertanya to the point dan memberi penjelasan	tersendiri dimana mereka bertanya secara to the point dan sedikit penjelasan. ⁵
--	--	--	---	--

Dari tabel 1.1 diatas terlihat bahwa dalam menjalankan tugasnya BMT Lantansir sendiri memiliki ciri khas yaitu dalam memberikan pelayanan dengan perananan etiket pelayanan yang utama terhadap karyawan yang berhadapan langsung dengan anggotanya salah satunya yaitu *customer service*. Secara umum pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan pada anggotanya terus-menerus. Artinya standar pelayanan yang diberikan tidak berubah secara terus menerus dan terus dalam perbaikan dari waktu ke waktu hal ini juga diimbangi dengan perananan etika bisnis Islam dalam pelayanannya. Agar tetap unggul dalam persaingan, BMT Lantansir Pesantren Kota Kediri harus terus meningkatkan standar kepuasan anggota.

⁵ Rani Septiana, "Peranan Etiket Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Bmt Lantansir Pesantren Kota Kediri)", (Skripsi Sarjana Ekonomi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Kediri, 2022)

Penanganan terhadap keluhan perlu dilihat sebagai sesuatu yang menguntungkan dari sebuah pelayanan. Dalam pengertian ini, bisnis jasa adalah bisnis yang dapat memenuhi kebutuhan anggota. Meski demikian, masih terdapat permasalahan pada penawaran *Customer Service* BMT Lantasin yang perlu mendapat perhatian. sering muncul dalam etiket layanan anggota, khususnya dalam etika layanan anggota, dalam pemberian layanan, dan dalam layanan anggota, *Customer Service* seringkali bersikap acuh terhadap member yang dilayaninya. masih sering melakukan kesalahan tentu hal ini kurang baik dalam pelayanan yang akan membuat anggota merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dan selanjutnya belum adanya kotak saran bagi anggota yang datang ke BMT untuk melakukan kritik dan saran membangun pada bmt lantasin . Apabila terjadi kesalahan atau kegagalan layanan (*service failure*), maka perusahaan perlu menangani dengan baik dan perlu melakukan *recovery* agar anggota tidak meninggalkan perusahaan. Berikut ini jumlah anggota yang menyampaikan keluhan pada BMT Lantasin Pesantren Kota Kediri :

Tabel 1.2
Perkembangan jumlah anggota yang menyampaikan keluhan pada
BMT Lantasis Pesantren Kota Kediri tahun 2021-2023

No	Tahun	Jumlah Komplain
1.	2021	17
2.	2022	13
3.	2023	8

Sumber : Wawancara dengan Ibu Ratna Almaira selaku *Customer Service* di BMT Lantasis (28 Oktober 2024)⁶

Pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa BMT Lantasis sudah menerapkan sistem *Service Recovery* agar para anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT Lantasis. Dapat dilihat bahwa di tahun 2021 sebanyak 17 yang komplain. Tahun 2022 sebanyak 13 anggota dan di tahun 2023 sebanyak 8 anggota. Hal ini dapat dilihat bahwa Adanya keluhan atau komplain dari anggota adalah wajar bagi setiap perusahaan, namun keluhan atau komplain tersebut dapat teratasi dengan baik karena *Customer Service* BMT Lantasis Pesantren Kota Kediri harapkan mampu melayani dengan baik sesuai dengan SOP Perusahaan. Sehingga tidak ada keluhan atau komplain dari anggota yang tidak dapat diatasi yang mengakibatkan anggota tersebut berpaling dari BMT Lantasis Pesantren Kota Kediri.⁷

Ketika anggota mengajukan komplain secepat mungkin *Customer service* menangani keluhan anggota agar anggota merasa puas kembali. namun Jika

⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Ratna Almaira Selaku *Customer Service* Pada tanggal 28 Oktober 2024

⁷ Miefta Safira Devi, (*Studi Kasus di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas*) Program Diploma III Manajemen Perbankan Syariah., 2019. 3-4

kegagalan layanan ini tidak segera ditangani dengan cepat akan menimbulkan biaya yang besar dalam *recovery*nya dan menyebabkan kesalahpahaman anggota. Kegunaan komplain untuk mengatasi permasalahan yang sedang dialami anggota, mampu meningkatkan kualitas layanan dan membangun kepercayaan anggota sehingga anggota menjadi puas dan percaya lagi. Sajadi dan Bohrer menjelaskan, manfaat terpenting dari *Service Recovery* adalah mempertahankan anggota, karena biaya untuk mempertahankan anggota lebih kecil daripada biaya untuk mencari anggota baru, dan semakin lama seseorang menjadi anggota, orang tersebut semakin loyal dan menguntungkan bagi organisasi.⁸ Sebelum menerapkan pemulihan layanan, bisnis harus memahami secara menyeluruh permintaan dan harapan anggotanya. Menurut Cheng mengoptimalkan interaksi anggota yang positif dan mengurangi atau menghilangkan interaksi negatif, bisnis dapat menciptakan kepuasan anggota.⁹

Customer Service memegang peranan yang sangat penting dalam menginformasikan produk dan layanan serta dalam urusan operasional sesuai amanahnya. *Customer Service* juga bertanggung jawab dalam menerima dan menangani keluhan anggota serta bekerjasama dengan pihak terkait. Berdasarkan observasi, dapat dikatakan pelaksanaan pelayanan di BMT sudah bagus yang tercermin dari layanan yang ramah, tampilan ruangan yang nyaman, cara berpakaian yang Islami juga sopan, karyawan yang santun dalam melayani anggota. Hal itu dibuktikan dari jumlah anggota yang menabung di BMT mengalami kenaikan tahun 2021-2023 :

⁸ Sajadi, R.E., dan L. Bohrer. (2017, August). Dampak keluaran/proses Pemulihan Layanan terhadap kepuasan dan loyalitas anggota: Kasus industri penerbangan. *Penelitian Pariwisata dan Perhotelan* 1(1), 1–8.

⁹ Cheng, B. L, Gan, C, Imrie, B. C, & Mansori, S. ‘Service recovery, customer satisfaction and customer loyalty: evidence from Malaysia’s hotel industry’. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 11(2), 187-203. doi: 10.1108/IJQSS-09-2017-0081.

Tabel 1.3
Perbandingan Jumlah Anggota Penabung pada koperasi Syariah di
Kediri

No	Keterangan	Alamat	Tahun		
			2021	2022	2023
1.	BMT Lantahir Pesantren Kota Kediri	Jl. Pesantren IV No.4, Pesantren, Kec. Pesantren, Kota Kediri, Jawa Timur 64131	68	74	82
2.	KSU Syariah Trijaya	Jalan Brigjend Pol. Imam Bachri Pranoto No. 25, Bangsal, Kec. Pesantren, Kota Kediri	34	42	44
3.	BMT Sidogiri Kediri	Jl. Cendana No.53, Singonegaran, Kec. Kota, Kota Kediri	42	48	52

Sumber : BMT Lantahir, KSU Syariah Trijaya, BMT Sidogiri Kediri

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa setiap lembaga memiliki anggota penabung yang setiap tahunnya meningkat. KSU Syariah Trijaya setiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah penabung, dan BMT Sidogiri Kediri juga memiliki jumlah penabung yang setiap tahunnya meningkat, namun jumlah penabung yang paling banyak yaitu BMT Lantahir pesantren kota kediri. peningkatan jumlah penabung mengalami kemajuan yang signifikan. Masalah ini dapat di lihat dari tahun 2021-2023 yang jumlahnya meningkat setiap tahunnya. Peningkatan ini juga mempengaruhi loyalitas anggota penabung terhadap lembaga keuangan, dimana mereka menjadi anggota penabung sejak lama. Hal ini ditunjukkan pada tahun 2021 ada sebanyak 68 anggota penabung, 2022 mengalami kenaikan menjadi 74, 2023 menjadi 82.

Meningkatnya Lembaga ini menilai anggota tabungan tidak hanya dari seberapa lama mereka menabung dan berkontribusi, namun juga dari loyalitas

mereka. Menurut Kasmir, mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada anggota.¹⁰ Jika ditinjau dari sudut pandang etika bisnis Islam, seorang pelaku bisnis harus mampu menerapkan prinsip-prinsip moral yang sejalan dengan ajaran Islam, sebagaimana tertuang dalam ayat Al-Qur'an berikut :

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ١٠٤

Artinya : Dan hendaklah di antara kamu ada segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar. Dan mereka itulah orang-orang yang beruntung." (QS. Ali Imran 3:104).¹¹

Dari ayat tersebut jelas bahwa peranan etika pelayanan yang baik dan bagus adalah memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada anggota, memelihara loyalitas dalam organisasi, dan mencegah melakukan hal-hal yang dilarang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Memberikan pelayanan yang baik adalah suatu bentuk kebaikan yang diberikan kepada mereka yang mampu melakukannya. Fungsi pelayanan layanan anggota harus membuat anggota merasa nyaman, sehingga menciptakan loyalitas anggota terhadap pendirian. Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses yang dilakukan oleh seseorang untuk memuaskan anggota atau anggota. Namun pelayanan di sini tidak hanya mencakup tindakan saja, tetapi juga mencakup penyediaan ruang dan pelaksanaan hak-hak anggota, seperti menjaga kebersihan fasilitas dan merancang denah bangunan.

¹⁰ Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 15.

¹¹ Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang: Toha Putra, 2007), 90. Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2018), 168.

¹¹ Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang: Toha Putra, 2007), 90.

BMT Lantansir memiliki cara tersendiri dalam menerapkan pemulihan layanan biasa disebut dengan istilah *Service Recovery*. dengan adanya indikator penerapan *Service Recovery* dapat membantu anggota mengembalikan rasa kekecewaanya dan akhirnya membuat anggota menjadi puas dan mau bertransaksi lagi di BMT Lantansir. Dimana indikator yang digunakan harus sesuai dengan teori yang ada. Berikut ini indikator *Service Recovery* :

Tabel 1.4

Penerapan *Service Recovery* Pada BMT Lantansir Pesantren Kota Kediri

No	Indikator	Bentuk Kegiatan
1	<i>Distributive Justice</i> (Keadilan Distributif)	Memberikan penawaran yang tidak dapat ditolak anggota dengan memberikan potongan margin agar anggota kembali percaya lagi
		Menyampaikan permohonan maaf kepada anggota atas kegagalan pelayanan yang telah dialami anggota
2	<i>Procedural Justice</i> (Keadilan prosedural)	Menangani keluhan anggota dengan cepat dan segera menindaklanjuti keluhan yang sedang dialami anggota
		Perusahaan menyediakan layanan secara online maupaun offline Online : ulasan <i>Google maps</i> Offline : penyampaian langsung ke <i>Customer Service</i>
3	<i>Interactional Justice</i> (Keadilan Interaksional)	Menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) dan menjawab segala keluh kesah anggota
		Memberikan perhatian, berperilaku ramah dan mendengarkan keluhan anggota.

	Menemukan solusi untuk memecahkan penyelesaian keluhan konsumen
	Memberikan penjelasan terkait permasalahan konsumen dengan jujur.

Sumber: Data diolah peneliti melalui hasil wawancara dengan Customer Service Bmt Lantansir Kota Kediri (4 Juni 2024)¹²

Anggota merasa puas dengan BMT Lantansir karena pelayanannya yang sangat baik. Sebelum melakukan *Service Recovery* perusahaan harus sepenuhnya memahami tuntutan dan harapan anggota. Dengan mengoptimalkan hubungan positif pada anggota dan mengurangi atau menghilangkan hubungan negatif pada anggota , lembaga keuangan dapat meningkatkan kepuasan anggota

Dengan cara menciptakan hubungan yang positif untuk jangka waktu yang panjang. Terlihat dari data ini bahwa banyak anggota yang tetap setia karena etika pelayanan yang diberikan BMT Lantansir. Hal ini dikarenakan adanya rasa kenyamanan yang dirasakan anggota sehingga menambah raya percaya anggota untuk membeli produk berulang. Anggota loyal bukan karena produknya saja tetapi rasa kenyamanan yang mereka harapkan ketika membeli suatu produk. Akses kenyamanan biasanya dipengaruhi oleh faktor lokasi. Berdasarkan uraian di atas disimpulkan bahwa dengan adanya *Service Recovery* ini dalam BMT Lantansir Kota Kediri dapat membuat keuntungan bagi anggota maupun bank. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Impelemntasi Service Recovery Dalam**

¹² Ratna Almira (Customer Service BMT Lantansir Pesantren Kota Kediri), wawancara dan observasi oleh peneliti pada 4 Juni 2024

Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada Bmt Lantansir Pesantren Kota Kediri

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan deskripsi dalam konteks penelitian, maka yang dijadikan fokus dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana Implementasi *Service Recovery* Pelayanan di BMT Lantansir Pesantren Kota Kediri ?
2. Bagaimana implementasi *Service Recovery* dalam meningkatkan kepuasan anggota pada BMT Lantansir Pesantren Kota Kediri ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk menjelaskan Implementasi *Service Recovery* Pelayanan di BMT Lantansir Pesantren Kota Kediri ?
2. Untuk menjelaskan implementasi *Service Recovery* dalam meningkatkan kepuasan anggota pada BMT Lantansir Pesantren Kota Kediri

D. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi informasi teoritis, khususnya mengenai implementasi *Service Recovery* dalam meningkatkan kepuasan anggota Sehingga dapat menjadi sumber referensi bagi para peneliti lain serta sebagai bahan pengembangan penelitian perbankan syariah.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi peneliti, Penelitian ini diharapkan dapat memberi para peneliti pengetahuan lebih lanjut mengenai implementasi *Service Recovery* dalam meningkatkan kepuasan anggota pada BMT Lantansir Pesantren Kota Kediri
- b. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang implementasi *Service Recovery* dalam meningkatkan kepuasan anggota pada BMT Lantansir Pesantren Kota Kediri
- c. Bagi perbankan syariah, khususnya bagi BMT Lantansir Pesantren Kota Kediri diharapkan pihak manajemen dapat menggunakan penelitian ini sebagai masukan dan pertimbangan, khususnya untuk meningkatkan pengetahuan dan produktivitas tentang implementasi *Service Recovery* dalam meningkatkan kepuasan anggota.

E. Telaah Pustaka/ Penelitian terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Yuni Puspita A.P (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “*Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pengguna Jasa Sriwijaya Air)*” Program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam .¹³

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pemulihan layanan (keadilan prosedural X1, keadilan interaksional X2, dan keadilan distributif X3) mempengaruhi kepuasan anggota dalam

¹³ Yuni Puspita A.P, *Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pengguna Jasa Sriwijaya Air)* ,(Skripsi sarjana Ekonomi, fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Raden Intan Lampung, 2019)

memanfaatkan layanan Sriwijaya Air, dari sudut pandang ekonomi Islam. Pendekatan regresi linier berganda serta metodologi kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Anggota Sriwijaya Air yang mengeluhkan layanan buruk dan mengalami kegagalan layanan menjadi populasi penelitian. Seratus peserta dijadikan sampel. Temuan penelitian menunjukkan bahwa faktor keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional semuanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Sriwijaya Air. Nilai signifikansi keadilan distributif dan keadilan prosedural masing-masing sebesar 0,03 dan 0,000 ($<0,05$) dan 0,895 ($>0,05$). Hasil uji R-square adalah “0,520 yang menunjukkan bahwa faktor lain mempengaruhi sisa 52% variance pada variabel Y (kepuasan anggota) yang diatur oleh variabel keadilan prosedural (X1), keadilan distributif (X2), dan keadilan distributif (X2). keadilan interaksional (X3). Persamaan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan tentang *Service Recovery*. Perbedaannya terletak pada metode penelitian, lokasi penelitian dan analisis pembahasan.

2. Penelitian yang dilakukan Arifatuttabiah (2016) dalam penelitiannya yang berjudul *Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Pada Anggota Bank Mandiri Cabang Kutoarjo)*¹⁴

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan konsumen dengan keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional. Penelitian yang dimaksud adalah pada Bank Mandiri yang berlokasi di Kutoarjo. Partisipan penelitian adalah warga Kutoarjo yang berbank di Bank Mandiri. Ada 130 peserta dalam penelitian ini. Metode

¹⁴ Arifatuttabiah, *Pengaruh Service Recovery Terhadap Jumlah Anggota (Studi Pada Anggota Bank Mandiri Cabang Kutoarjo)*, (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purworejo, 2016)

purposive sampling yang diterapkan. Kuesioner skala Likert digunakan dalam proses pengumpulan data; semua skala telah dievaluasi dan terbukti valid dan dapat diandalkan. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kepuasan konsumen Kutoarjo dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan ineteraktif. Pada Bank Mandiri Cabang Kutoarjo, aspek terpenting yang mempengaruhi kepuasan anggota adalah keadilan interaksional. Untuk mencegah anggota berpindah bank, perusahaan harus cepat membalas anggotanya. Menurut penelitian ini, bank mencapai hal ini dengan memperhatikan kekhawatiran anggota dan memberikan solusi layanan yang berguna untuk memperbaiki kesalahan dan memenangkan kembali konsumen. Persamaan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan tentang *Service Recovery*. Perbedaannya terletak pada metode penelitian, lokasi penelitian Dan Analisis Pembahasan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Mir Arul Windu Asih (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Tabungan Tadhabur pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang*” program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.”¹⁵

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan anggota tabungan Tadhabur dan kualitas pelayanan pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Hal ini juga berupaya untuk memastikan dampak kualitas layanan terhadap kepuasan anggota tabungan Tadhabur.

¹⁵ Mir Atul Windu Asih, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan Tadhabur Pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang*, (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2023)

Metodologi kuantitatif digunakan dalam penyelidikan ini. Di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang, diperoleh informasi dari 342 konsumen tabungan Tadhabur. Teknik pengambilan sampel meliputi purposive sampling. Data dianalisis menggunakan reliabilitas, validitas, asumsi klasik, dan uji hipotesis. Ukuran Kepuasan Anggota Tabungan Tadhabur (Y) dan variabel Kualitas Pelayanan (X) berada pada kategori cukup baik berdasarkan temuan penelitian. Dengan pengaruh X sebesar 59,6% dan pengaruh Y sebesar 40,4%, kedua faktor tersebut mempunyai pengaruh yang kuat dan menguntungkan bagi BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Persamaan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan tentang Kepuasan anggota. Perbedaannya terletak pada metode penelitian, lokasi penelitian dan analisis pembahasan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Imron Rosadi (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “ *Peran Kualitas Pelayanan Mobile Usaha Gabungan Terpadu Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota (Studi Kasus Bmt Ugt Nusantara Cabang Pembantu Kediri).*” Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ¹⁶

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peningkatan kualitas layanan seluler usaha patungan terintegrasi mempengaruhi kepuasan anggota (Studi Kasus Cabang Pembantu Bmt Ugt Nusantara Kediri). Jenis penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif karena permasalahannya rumit dan memerlukan pemahaman menyeluruh

¹⁶ Imron Rosadi, “Peran Kualitas Pelayanan Mobile Usaha Gabungan Terpadu Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota (Studi Kasus BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri),” 2022, http://etheses.iainkediri.ac.id/id/eprint/9425%0Ahttp://etheses.iainkediri.ac.id/9425/2/931412418_bab1.pdf.

tentang signifikansinya. Observasi mendalam, wawancara, dan dokumentasi diperlukan untuk mengumpulkan data terkait. Dalam penelitian ini pembeli di pasar Setono Betek Kediri dan pegawai di kantor BMT UGT Nusantara dan Cabang Pembantu Kediri diobservasi dan diwawancarai. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pendekatan sistem penjemputan dan aplikasi seluler pada perusahaan patungan terintegrasi BMT UGT Nusantara, Cabang Pembantu Kediri memperlancar interaksi anggota dan meningkatkan standar layanan. Persamaan dari peneliti adalah sama-sama membahas tentang kepuasan anggota sedangkan perbedaanya terletak pada tempat, objek penelitian dan analisis pembahasan.

5. Penelitian yang dilakukan Elva Martalia (2023) yang berjudul “*Peran Pembiayaan Murabahah Sektor Produktif Dalam Meningkatkan Pendapatan Anggota Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Ukm) Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Lantahir Kota Kediri*” Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam¹⁷

Tujuan penelitian ini adalah menyajikan gambaran, representasi, dan analisis fakta serta keterhubungan antar fenomena yang diteliti secara tepat, faktual, dan metodis. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terlibat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis dan bersifat kualitatif. Penelitian ini menunjukkan bahwa BMT Lantahir Kota Kediri dapat mengajukan pembiayaan murabahah pada sektor produktif jika

¹⁷ Elva Martalia,” *Peran Pembiayaan Murabahah Sektor Produktif Dalam Meningkatkan Pendapatan Anggota Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Ukm) Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Lantahir Kota Kediri.*”, (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Kediri, 2023)

memenuhi syarat-syarat tertentu, antara lain menyerahkan foto rangkap KTP pasangan atau wali, memberikan jaminan saham, dan melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan. BMT melaksanakan pembiayaan ini dengan cara membeli barang-barang yang dibutuhkan anggota dan menjualnya kembali kepada anggota dengan keuntungan yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa pendapatan pelaku UMKM yang memperoleh pendanaan mengalami peningkatan baik sebelum maupun sesudah dibiayai. Hal ini menunjukkan peningkatan signifikan dalam pendapatan dan omzet penjualan mereka. Persamaan dengan penelitian penulis antara lain sama-sama menggunakan penelitian yang sama dan lokasi penelitian yang sama yaitu sama-sama di BMT Lantansir Pesantren Kota Kediri. perbedaanya terletak pada teori yang digunakan dan analisis pembahasan.

Yang unik dari penelitian ini adalah tidak adanya duplikasi, membuktikan bahwa penelitian yang dilakukan berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, dan kecocokan penelitian ini telah dipublikasikan di buku-buku akademik dan di Internet.