

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Lembaga Keuangan Syariah (LKS) pada dasarnya merupakan suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang keuangan yang sesuai syariat Islam yang melarang adanya praktek riba.¹ Lembaga keuangan syariah turut berkontribusi dalam perkembangan ekonomi Indonesia. Lembaga ini bertujuan untuk mengembangkan dan mempromosikan prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan ekonomi. Fokusnya adalah pada kesejahteraan masyarakat dan pelayanan kepada kepentingan umum sesuai dengan prinsip ekonomi Islam. Maka pengawasan lembaga keuangan syariah berbeda dengan bank konvensional, meliputi aspek keuangan, kepatuhan pada perbankan secara umum, dan prinsip kehati-hatian.

Pengawasan mencakup aspek keuangan, kepatuhan terhadap peraturan perbankan, dan prinsip kehati-hatian. Lembaga keuangan syariah harus memastikan bahwa semua operasinya sesuai dengan prinsip syariah yang ketat.² Pengaturan mengenai lembaga keuangan syariah yang semula disebutkan secara umum dalam UU No. 7 Tahun 1992, UU No. 10 Tahun 1998, dan diperjelas lagi dalam UU No. 21 pasal 1 tahun 2008. Ketentuan ini akhirnya diatur secara rinci dalam UU No. 1 Pasal 1 Tahun 2013 tentang lembaga keuangan mikro.

¹Haniah Lubis, *Lembaga Keuangan Syariah*, Cet. 1, (Jawa Tengah: PT. Nasys Expanding Management, 2021),1.

²Novi Puspitasari, "Sejarah Perkembangan Asuransi Islam Serta Perbedaanya dengan Asuransi Konvensional". *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 10.1 (2019), 36.

Baitul Maal Wat Tamwil adalah lembaga yang bergerak di bidang keuangan dan memiliki tugas untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi usaha kecil dan menengah. Dengan tujuan mengurangi kemiskinan serta meningkatkan akses pembiayaan ekonomi. Suwatno dan Donni Juni Priansa mengemukakan, *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) terdiri dari dua istilah: *Baitul Maal* dan *Baitul Tamwil*. *Baitul Maal* lebih fokus pada pengumpulan dan penyaluran dana *non-profit* seperti zakat, infaq, dan sedekah. Dalam konteks ini, penting bagi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) untuk bisa memenuhi semua kebutuhan anggotanya agar mencapai kesejahteraan bersama. Sedangkan *Baitul Tamwil* (BMT) lebih fokus pada pengumpulan dan penyaluran dana komersial.³

Sebagai lembaga bisnis, *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) lebih mengembangkan usahanya di sektor keuangan, seperti simpan pinjam mirip dengan usaha perbankan, yaitu menghimpun dananya anggota dan menyalurkannya ke sektor ekonomi yang halal dan menguntungkan. Saat ini banyak *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) yang lebih mengutamakan produk dibandingkan pelayanannya. Padahal memberikan pelayanan yang terbaik kepada anggota justru dapat meningkatkan kualitas perusahaan tersebut.

Di Kota Kediri terdapat beberapa *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) yang berperan penting dalam menyediakan layanan keuangan syariah bagi masyarakat, khususnya pelaku usaha mikro dan kecil. Keberadaan BMT yang beragam ini menciptakan persaingan yang sehat dalam hal pelayanan, produk, dan strategi pemasaran. Setiap BMT berlomba-lomba memberikan pelayanan

³Anwar, K., & Suriyok, K., "Adap Kualitas Pelayanan Pada BMT Yadika Bangil". Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan 4, no. 11 (2022): 4992–4999.

terbaik guna menarik dan mempertahankan anggota, dengan menerapkan pendekatan berbasis syariah yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Tabel 1.1
Data Koperasi Syariah di Kota Kediri Tahun 2024

No	Nama	Alamat
1.	BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri	Jl. Cendana No.53, Singonegaran, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64132. ⁴
2.	BMT Lantasir Koperasi Syariah	Jl. Pesantren IV No.4, Pesantren, Kec. Pesantren, Kota Kediri, Jawa Timur 64131. ⁵
3.	BMT Beringharjo Kediri	Jl. Cendana No.55D, Singonegaran, Kec. Kota, Kota Kediri. ⁶
4.	BMT Rukun Abadi	Jl. Letjend Sutoyo Gg. I, Burengan, Kec. Kota, Kota Kediri. ⁷

Sumber: Dokumentasi dari observasi 2024.

Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa di Kota Kediri terdapat beberapa Baitul Maal wat Tamwil (BMT) yang aktif beroperasi dan melayani masyarakat. Terdapat empat koperasi syariah yang beroperasi di Kota Kediri pada tahun 2024. Koperasi tersebut tersebar di dua kecamatan utama, yaitu Kecamatan Kota dan Kecamatan Pesantren. Tiga dari empat koperasi, yaitu BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri, BMT Beringharjo Kediri, dan BMT Rukun Abadi, berada di Kecamatan Kota. Sementara itu, BMT Lantasir Koperasi Syariah berlokasi di Kecamatan Pesantren. Sebagian besar BMT di

⁴Google Maps, "Jl. Cendana No.53, Singonegaran, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64132." <https://maps.app.goo.gl/zdrCyZGnQoMsduUW8>. Diakses 29 Mei 2025.

⁵Google Maps, "Jl. Pesantren IV No.4, Pesantren, Kec. Pesantren, Kota Kediri, Jawa Timur 64131." <https://maps.app.goo.gl/1hYxVcmDhn7QoCVFA>. Diakses 29 Mei 2025.

⁶Google Maps, "Jl. Cendana No.55D, Singonegaran, Kec. Pesantren, Kota Kediri, Jawa Timur 64132." <https://maps.app.goo.gl/bh4zDDTr9FwR5TYu9>. Diakses 29 Mei 2025.

⁷Google Maps, "Jl. Letjend Suprpto Jl. Letjen Suprato Gg. I, Banjaran, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64129". <https://maps.app.goo.gl/MZZAnT1UDxgq6hvb6>. Diakses 29 Mei 2025.

Kota Kediri terkonsentrasi di Kecamatan Kota. Hal ini menunjukkan bahwa Kecamatan Kota menjadi wilayah dengan aktivitas koperasi syariah terbanyak dibandingkan kecamatan lainnya di Kota Kediri.

BPS Kota Kediri mencatat pada tahun 2024 bahwa Kecamatan Kota memiliki jumlah koperasi aktif terbanyak di antara seluruh kecamatan, menunjukkan tingginya partisipasi masyarakat dalam kegiatan perkoperasian di wilayah tersebut.⁸ Peneliti memilih tiga BMT yang berada di Kecamatan Kota Kediri karena berdasarkan data BPS Kota Kediri tahun 2024, kecamatan ini tercatat memiliki jumlah BMT aktif terbanyak dibandingkan kecamatan lainnya.

Berdasarkan keberadaan lembaga keuangan syariah tersebut, dapat diketahui bahwa setiap lembaga keuangan disediakan berbagai produk untuk membantu anggota maupun masyarakat. Produk-produk tersebut tidak hanya disediakan dalam jumlah sedikit, melainkan dalam beragam jenis. Penyediaan produk yang beragam tersebut ditujukan untuk memberikan kemudahan bagi anggota dalam memenuhi kebutuhan keuangan mereka. Dengan demikian, pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat dimudahkan melalui keberagaman produk yang ditawarkan. Adapun tiga Baitul Maal wat Tamwil (BMT) yang dipilih adalah sebagai berikut:

⁸BPS Kota Kediri, Kota Kediri Dalam Rangka Kediri *Municipality in Figures* 2024, vol. 41 (Kediri, 2024).

Tabel 1.2
Perbandingan Data 7P Koperasi Syariah di Kota Kediri Tahun 2024

No	Indikator	BMT UGT Nusantara Kediri	BMT Beringharjo Kediri	BMT Rukun Abadi
1.	<i>Price</i>	Simpanan Pokok Rp 20.000,- Simpanan Pokok Anggota Khusus Rp 1.000,- Administrasi pembukaan tabungan Rp 5.000,-	Simpanan Pokok Rp 10.000,- Simpanan Pokok Anggota Khusus Rp 100.000,-	Simpanan Pokok Rp. 10.000,- Simpanan Wajib Rp 10.000,-
2.	<i>Product</i>	a. Produk Pembiayaan 1) UGT PAT (Pembiayaan Agunan Tunai) 2) UGT PJE (Pembiayaan Jaminan Emas) 3) UGT MUB (Modal Usaha B UGT MTA (Multi Guna Tanpa Agunan) arokah) 4) UGT KBB (Kendaraan Bermotor Barokah) 5) UGT PBE (Pembelian Barang Elektronik) 6) UGT PKH (Pembiayaan Kafalah Haji) 7) UGT MJB (Multi Jasa Barokah) 8) UGT MGB (Multi Griya Barokah) 9) UGT MPB (Modal Pertanian Barokah) b. Produk Simpanan 1) Tabungan Umum Syariah 2) Tabungan Haji 3) Tabungan Umrah 4) Tabungan Idul Fitri 5) Tabungan Peduli Siswa 6) Tabungan Kurban 7) Simpanan Berjangka	a. Produk Pembiayaan 1) Bring Syirkah Usaha 2) BringOto Syariah 3) Bring Murabahah Perlengkapan Rumah 4) Bring Baiti Muwaddah 5) Bring Multiguna Syariah 6) Bring Ka’bah 7) Bring Farm 8) Bring Multi Jasa Barokah 9) Bring Ringan b. Produk Simpanan 1) Simpanan Mudharabah 2) Simpanan Mudharabah Berjangka 3) Simpanan Iqra 4) Simpanan Rihlah 5) Simpanan Qurban 6) Simpanan Umrah dan Haji 7) Simpanan Beringprize	a. Produk Pembiayaan 1) Murabahah 2) Ijarah 3) Al-qard b. Produk Simpanan 1) Simpanan Wadiah 2) Simpanan Jangka Panjang Mudharabah

3.	Promotion	a. <i>Online</i> (melalui web, karyawan ke masyarakat melalui sosial media, iklan) b. <i>Offline</i> (word of mouth)	a. <i>Online</i> b. <i>Offline</i>	a. <i>Offline</i>
4.	Place	Jl. Cendana No.53, Singonegaran, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64132	Jl. Cendana No.55D, Singonegaran, Kec. Pesantren, Kota Kediri	Jl. Letjend Sutoyo Gg. I, Burengan, Kec. Kota, Kota Kediri
5.	Process	a. Pelayanan Transaksi 1) Layanan jemput bola. Pada sistem pelayanan jemput bola sudah menggunakan alat yang lebih modern dibandingkan dengan lembaga lainnya, yaitu saat jemput bola <i>account officer</i> sudah menggunakan <i>slip thermal</i> . 2) Pelayanan <i>online</i> . Transaksi dapat diakses secara langsung oleh anggota melalui Mobile UGT, diantaranya cek saldo, transfer kesesama rekening UGT Nusantara, 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. 3) Transaksi di kantor. Pada pelayanan ini anggota dapat langsung datang ke kantor untuk transaksi yang diperlukan sesuai dengan jam operasional.	a. Pelayanan Transaksi 1) Layanan jemput bola. 2) Pelayanan <i>online</i> . Transaksi dapat diakses di Bering Mobile. 3) Transaksi di kantor. Pada pelayanan ini anggota dapat langsung datang ke kantor untuk transaksi yang diperlukan sesuai dengan jam operasional	b. Pelayanan Transaksi 1) Adannya layanan etiket pada sistem layanan. 2) Layanan di kantor anggota dapat melakukan transaksi di kantor sesuai jam operasional.

6.	Person	a. Jumlah staff: 8 b. Jumlah anggota: 9.674	a. Jumlah staff: 7 b. Jumlah anggota: 6.438	a. Jumlah staff: 7 b. Jumlah anggota: 6.323
7.	Physical Evidence	a. Lokasi strategis b. Tempat pelayanan bersih dan nyaman c. Tempat parkir yang teduh.	a. Parkiran luas b. Tempat pelayanan yang bersih dan rapi c. Interior dalam yang luas	a. Lokasi strategis b. Tempat parkir luas c. Tempat pelayanan luas dan ber AC

Sumber data: Dokumentasi dari observasi pada lembaga

Tabel data 1.2 menunjukkan bahwa, BMT UGT Nusantara Kediri memiliki keunggulan dibandingkan dua BMT lainnya, yaitu BMT Beringharjo dan BMT Rukun Abadi, yang juga beroperasi di Kecamatan Kota, Kota Kediri. Keunggulan tersebut terlihat dari variasi produk yang ditawarkan, baik dalam hal simpanan maupun pembiayaan. BMT UGT Nusantara menyediakan sembilan jenis produk pembiayaan dan tujuh jenis produk simpanan, yang mencakup berbagai kebutuhan anggota, mulai dari pembiayaan usaha, kendaraan, hingga pembiayaan haji dan pertanian.

Dari sisi pelayanan, BMT UGT Nusantara telah menerapkan sistem jemput bola dengan menggunakan slip thermal sebagai alat modern dalam mencetak bukti transaksi di lapangan, serta menyediakan layanan transaksi online melalui aplikasi Mobile UGT. Aplikasi ini memungkinkan anggota melakukan berbagai transaksi digital, seperti transfer antar bank, pembayaran BPJS, hingga pengisian dompet digital. Jumlah anggota yang tercatat di BMT UGT Nusantara juga lebih banyak dibandingkan dua BMT lainnya, yaitu sebanyak 9.674 orang, dengan dukungan delapan staf yang melayani kebutuhan anggota. Strategi promosi dilakukan secara aktif melalui media online dan sosial media, serta promosi langsung oleh staf kepada masyarakat. Selain itu, fasilitas fisik seperti lokasi yang strategis, tempat pelayanan yang

bersih dan nyaman, serta area parkir yang teduh turut mendukung kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan keunggulan tersebut, BMT UGT Nusantara dinilai lebih unggul dalam menerapkan konsep 7P pemasaran jasa dibandingkan BMT Beringharjo dan BMT Rukun Abadi di Kota Kediri. Seperti yang dijelaskan oleh Lupiyoadi *marketing mix* ini adalah alat yang digunakan oleh perusahaan yang terdiri dari berbagai elemen pemasaran atau variabel yang harus diperhatikan agar pemasaran dan rencana pemasaran bisa berhasil. *Marketing mix* 7P meliputi: *product* (produk), *price* (harga), *promotion* (promosi), *place* (tempat), *people* (orang/SDM), *process* (proses) dan *phisycal evidence* (bukti fisik).⁹

Pelayanan yang baik sangat penting untuk memberikan manfaat maksimal bagi anggota. Dalam islam memberikan pelayanan yang baik juga sangat dianjurkan. Misalnya, dalam Al-Qur'an surat Al- Imran ayat 159, Allah berfirman:

Artinya: “Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.”¹⁰

Kualitas pelayanan dalam islam dapat dipahami melalui sifat-sifat yang dimiliki oleh Rasulullah SAW, yang menjadi teladan bagi umat muslim

⁹Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi ke 2*, (Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2013), 119.

¹⁰Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah: Aisyah* (Bandung: CV. Nur Alim Semesta, 2024), 50.

ayat ini mengajarkan bahwa sikap lemah lembut dan penuh perhatian sangat penting dalam berintraksi dengan orang lain.

Philip Kotler mengemukakan pelayanan adalah tindakan yang tidak berwujud yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Anggota akan merasa puas jika mereka menerima pelayanan yang memenuhi harapan mereka. Kualitas pelayanan menjadi kunci keberhasilan perusahaan dalam menarik dan mempertahankan anggota. Dengan kata lain, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota dengan memuaskan. Contohnya, BMT UGT Nusantara Kediri menawarkan layanan jemput bola yang sangat diminati oleh anggota. Layanan ini melibatkan petugas yang mendatangi anggota atau calon anggota secara langsung, sehingga memudahkan mereka dalam bertransaksi.

Tabel 1.3

Data Jumlah Anggota BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri

Tahun 2020-2024

Nama Lembaga	Tahun				
	2020	2021	2022	2023	2024
BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri	7.000	7.580	8.745	9.674	10.158

Sumber: BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri.

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa, jumlah anggota BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri mengalami peningkatan setiap tahunnya selama periode 2020 hingga 2023. Pada tahun 2020, jumlah anggota tercatat sebanyak 7.000 orang, kemudian meningkat menjadi 7.580 orang pada tahun 2021, naik lagi menjadi 8.745 orang pada tahun 2022, dan mencapai 9.674 orang pada

tahun 2023. mencapai 10.158 orang pada tahun 2024. Peningkatan ini mencerminkan adanya pertumbuhan kepercayaan dan minat terhadap layanan yang diberikan oleh BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri.

Pelayanan prima yang diberikan kepada anggota memerlukan keterampilan khusus setiap staffnya. Staff harus tetap tenang saat bekerja, tidak sombong meskipun merasa penting, serta terampil dalam menjalankan tugasnya, dan juga cekatan. Sebelum diangkat menjadi staff tetap di BMT UGT Nusantara, setiap calon staff wajib mengikuti pelatihan khusus yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka. Pelatihan ini mencakup pemahaman tentang produk dan layanan BMT, prosedur operasional, serta pelayanan prima kepada anggota.

Atep Adya Barata mengemukakan enam kriteria pelayanan yang baik dijadikan acuan dalam pelayanan yaitu *ability* (kemampuan), *attitude* (perilaku), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *accountability* (tangguing jawab).¹¹ Setiap perusahaan khususnya lembaga keuangan selalu menerapkan kriteria enam pelayanan pada staffnya. Pelayanan prima di BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri pun telah diterapkan sesuai enam kriteria pelayanan prima sebagai berikut:

¹¹Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2017), 31.

Tabel 1.4**Kriteria Pelayanan Prima di BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri**

No	Kriteria	Penerapan
1.	<i>Ability</i> (Kemampuan)	Seluruh staff BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Khususnya bagian account officer (AO) mampu menjelaskan berbagai produk dan layanan yang tersedia kepada anggota dengan mudah. Bahkan kasir yang menjadi lini depan pelayanan juga dapat memberikan penjelasan mengenai produk serta langkah-langkah ketika ada kendala pada anggota.
2.	<i>attitude</i> (perilaku)	Staff kasir BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri Mengedepankan perilaku yang santun terhadap anggota, seperti menerapkan prinsip 5S serta merespons setiap keluhan dan pertanyaan anggota dengan sikap ramah pada anggota lama ataupun anggota baru.
3.	<i>attention</i> atau <i>emphthy</i> (perhatian)	Staff Account officer dan kasir BMT UGT Nusantara Cabang Kediri menunjukkan kepedulian dengan mendengarkan setiap keluhan anggota serta memberikan solusi yang tepat secara langsung di pasar ataupun via telfon.
4.	<i>Action</i> (tindakan)	Seluruh staff tidak hanya dari bagian Account Officer, di BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri selalu tanggap dan cekatan dalam memberikan saran serta solusi kepada anggota, guna memperkenalkan produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka
5.	<i>Accountability</i> (tanggung jawab)	Petugas Account Officer (AO) senantiasa menunjukkan tanggung jawab terhadap tugasnya, baik dalam memberikan penjelasan mengenai produk-produk BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri maupun saat menangani kesalahan yang mungkin terjadi, guna mengurangi potensi ketidakpuasan dari anggota.
6.	<i>Apperance</i> (penampilan)	Staff BMT UGT Nusantara cabang Kota Kediri diwajibkan tampil sopan, rapi, dan berkopyah untuk laki-laki.

Sumber: BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri.

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa kriteria pelayanan prima yang diterapkan di BMT UGT Nusantara telah sesuai dengan prinsip-prinsip yang diungkapkan dalam Teori Atep Adya Barata. Dalam teori tersebut, pelayanan prima meliputi aspek-aspek seperti komunikasi yang efektif, responsivitas

terhadap kebutuhan anggota, serta sikap ramah dan empati dari staf. Penerapan kriteria ini terbukti meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota, yang selanjutnya berpengaruh positif terhadap jumlah anggota baru yang bergabung.

Maka dari itu untuk mempertahankan kualitas pelayanan pada BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri ini membutuhkan implementasi yang efektif dalam menjaga kualitas pelayanan ditengah pertumbuhan jumlah anggota yang signifikan. Dalam hal ini peneliti akan membahas secara lebih mendalam mengenai **“Peran Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Jumlah Anggota di BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah penulis paparkan diatas, maka dapat diambil fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan prima yang dilaksanakan oleh BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri?
2. Bagaimana peran pelayanan prima di BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri dalam meningkatkan jumlah anggota?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah penulis paparkan diatas, maka dapat diambil tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan peran pelayanan prima di BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri.
2. Mendeskripsikan peran pelayanan prima di BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri dalam meningkatkan jumlah anggota.

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Karya tulis ilmiah ini bermanfaat bagi penulis sebagai media untuk meningkatkan pemahaman secara teoritis dalam bidang perbankan, khususnya mengenai pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah anggota studi pada BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri. Penulis juga dapat menjadikannya sebagai bahan pemikiran untuk mengembangkan kajian tentang perbankan syariah. Sementara itu, bagi akademik karya ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan mengenai peran pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah anggota studi pada BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri.

b. Bagi Perbankan Syariah

Peneliti berharap penelitian ini bisa menjadi referensi tambahan atau sumber informasi bagi mahasiswa khususnya program studi perbankan syariah mengenai peran pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah anggota studi pada UGT Nusantara Cabang Kota Kediri.

c. Bagi BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi sumber informasi bagi pihak BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri dalam

mengembangkan pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah anggota.

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian dengan judul “Analisis Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Baitul Maal Wat Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Kantor Cabang Lodooyo Kabupaten Blitar” (2019).¹²

Penelitian ini berfokus pada strategi pelayanan unggulan untuk meningkatkan loyalitas nasabah di BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodooyo, Kabupaten Blitar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah meningkatkan loyalitasnya nasabah dengan memberikan terbaiknya pelayanan serta layani nasabah dengan maksimal. BMT UGT Sidogiri berusaha menjalin hubungan kekeluargaan dengan nasabah dan melayani mereka dengan ramah, sopan, santun, bertanggung jawab, serta sungguh-sungguh.

Namun, ada beberapa kendala yang dihadapi BMT UGT Sidogiri Cabang Lodooyo dalam meningkatkan loyalitasnya nasabah. Salah satu kendalanya adalah prasarana kantor yang masih sederhana dan belum ada tempat parkir bagi nasabah. Selain itu, masalah periklanan juga menjadi kendala karena hanya menggunakan brosur yang berisi informasi dan tidak menjangkau lebih luas. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian saya karena sama-sama meneliti strategi pelayanan unggulan dalam meningkatkan loyalitas nasabah dan menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaannya adalah lokasi penelitian yang diteliti.

¹² Febri Aly Ishaq, “Analisi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Lodooyo Kabupaten Blitar”, (Skripsi: IAIN Tulungagung 2019).

2. Penelitian dengan judul “Analisis Standarisasi Pelayanan Produk Jasa Pengiriman Barang Dalam Perspektif Manajemen Syariah” (2019) ¹³

Penelitian ini berfokus pada standar pelayanan jasa pengiriman barang dari perspektif manajemen syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan yang dijalankan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Kediri masih belum sepenuhnya terealisasi dengan baik. Banyak masalah yang ditemukan, terutama terkait keterlambatan pengiriman barang yang sering terjadi karena berbagai faktor. Selain itu, PT. Pos cabang Kediri belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip manajemen syariah sesuai dengan perspektif Islam. Persamaan dengan penelitiannya peneliti yakni meneliti mengenai pelayanan dan menggunakan pendekatan kualitatif. Namun, perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian ini meneliti standar pelayanan jasa pengiriman barang dalam perspektif manajemen syariah di PT. Pos Indonesia Cabang Kediri, sedangkan penelitian saya meneliti pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah anggota di BMT UGT Nusantara Cabang Kota Kediri.

¹³Amirotul Ma'rufi, “Analisis Standarisasi Pelayanan Produk Jasa Pengiriman Barang Dalam Perspektif Manajemen Syariah”, (Skripsi: IAIN Kediri 2019).

3. Penelitian dengan judul “Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Produk Tabungan (Studi Pada KSPPS BMT Peta Kediri)” (2023).¹⁴

Penelitian ini berfokus pada strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah produk tabungan. Menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini menemukan bahwa semua karyawan memberikan pelayanan prima dengan cara memiliki sikap percaya dalam melayani nasabahnya sehingga bisa dengan cepat, tepat dan akurat serta tidak melanggar SOP yang telah berlaku. Dalam sistem ini, menjaga penampilan itu sangat diperlukan agar menciptakan kenyamanan nasabahnya. Selain itu, tersedianya sarana dan prasarana yang layak akan membuat nasabah nyaman dan puas. Persamaannya yakni meneliti strategi pelayanan unggul dalam meningkatkan loyalitas nasabah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Namun, perbedaannya adalah lokasi penelitian yang dilaksanakan.

4. *Penelitian dengan judul “Strategi Pelayanan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Ngadiluwih Kediri Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Perspektif Pelayanan Islam ”* (2021).¹⁵

Penelitian ini mempelajari strategi pelayanan yang digunakan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Ngadiluwih Kediri untuk meningkatkan jumlah anggota dengan Operational Process (SOP) dan 5S (Senyum, Sapa, Sopan, dan Santun). Strategi yang digunakan dan

¹⁴Riza Nofitasari, “Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Produk Tabungan (Studi Pada KSPPS BMT Peta Kediri)”, (Skripsi: IAIN Tulungagung 2023).

¹⁵Erlinda Julyanti, “Strategi Pelayanan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Ngadiluwih Kediri Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Perspektif Pelayanan Islami”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2021).

diterapkan oleh Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah telah sesuai dengan pelayanan islam yang meliputi *muhabbah*, dan sikap pelayanan telah berprinsip *Musawa*, yaitu persamaan, tanpa membedakan individu.

Penelitian ini memiliki persamaan dalam topik, yaitu pengaruh pelayanan terhadap peningkatan jumlah anggota, serta metode penelitian yang sama-sama kualitatif. Namun, kedua penelitian berbeda dalam hal objek, lokasi, dan perspektif. Salah satu penelitian mengadopsi perspektif pelayanan Islami.

5. Penelitian dengan judul “Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC Banjarbaru” (2020).¹⁶

Penelitian ini mempelajari bahwa dengan mengadopsi strategi pelayanan prima yang berfokus pada pelatihan staf dan personalisasi produk, Bank BNI Syariah KC Banjarbaru berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada akhirnya berdampak positif pada pertumbuhan bisnis. Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam kualitas pelayanan merupakan langkah strategis yang tepat untuk memenangkan persaingan di industri perbankan syariah.

Penelitian tersebut berfokus pada bagaimana pelayanan prima digunakan sebagai strategi pemasaran untuk menarik nasabah baru di lembaga perbankan syariah skala nasional. Berbeda dengan penelitian saya yang berjudul *Peran Pelayanan Prima di BMT UGT Nusantara Kediri*, fokus utama saya adalah mengkaji bagaimana pelayanan prima tidak hanya

¹⁶Lilis Indriani, “Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC Banjarbaru”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2020).

sebagai alat menarik anggota baru, tetapi juga sebagai bentuk peningkatan loyalitas anggota yang telah ada, dalam konteks koperasi syariah berbasis komunitas. Dengan demikian, penelitian saya lebih menekankan pada dimensi hubungan jangka panjang dan penguatan ikatan keanggotaan di lembaga keuangan mikro syariah.