

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Koperasi syariah merupakan badan usaha ekonomi yang dijalankan secara berkelanjutan dengan prinsip demokrasi, kemandirian, serta partisipasi aktif anggota, dan memiliki orientasi sosial. Pelaksanaan kegiatan usahanya didasarkan pada nilai-nilai etika dan moral Islam dengan memperhatikan ketentuan halal dan haram sesuai dengan syariat. Perbedaan utama antara koperasi syariah dan koperasi konvensional terletak pada sistem operasional yang diterapkan. Setiap akad dalam koperasi syariah wajib terbebas dari unsur riba, gharar, dan maisir. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) merupakan bentuk koperasi yang menjalankan aktivitas usaha berupa penghimpunan dana, penyaluran pinjaman, serta pembiayaan yang berlandaskan prinsip syariah, termasuk pengelolaan dana zakat, infak atau sedekah, serta wakaf. KSPPS juga termasuk dalam kategori Lembaga Keuangan Non-Bank (LKNB) yang beroperasi berdasarkan sistem keuangan syariah.¹

Menurut Farid, koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) adalah termasuk Lembaga Keuangan Non-Bank (LKNB) yang beroperasi dengan sistem Syariah. Memberikan pelayanan atau jasa yang berkualitas kepada anggota akan menghasilkan kepuasan yang pada gilirannya menciptakan loyalitas terhadap karyawan yang memberikan layanan tersebut. Jika pelayanan yang diterima anggota memuaskan, maka kualitas layanan tersebut akan dipersepsikan dengan baik. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan berada di bawah harapan anggota,

¹ Nila Asmita, 'Peran Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat (Studi Pada BMT Al-Ittihad Rumbai Pekanbaru)', *Jurnal Annahl*, 7.2 (2020), 171–76, doi:10.54576/annahl.v6i2.49.

maka kualitas layanan tersebut akan dianggap buruk. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam membangun hubungan yang baik antara LKS dan anggota.²

Peran Lembaga Keuangan Syariah dalam perekonomian Indonesia sangat penting, yang mendorong berbagai upaya untuk meningkatkan dan mengembangkan Lembaga Keuangan Syariah. Upaya ini didukung oleh perbaikan kualitas layanan dan kepuasan anggota, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas anggota terhadap LKS. Mengenai prospek perbankan syariah di masa depan, diharapkan akan terus tumbuh dan tetap menjanjikan, terlihat dari potensi pasar yang masih sangat besar di dalam negeri.³

Seiring dengan pentingnya peran LKS dalam perekonomian Indonesia, loyalitas anggota menjadi salah satu faktor kunci yang mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan LKS itu sendiri. Loyalitas anggota merupakan puncak pencapaian pelaku bisnis perbankan. Anggota yang puas dan setia tidak akan ragu untuk menjadi penyebar kabar baik yang menjadikan dampak positif pada sebuah perbankan. Loyalitas anggota merupakan faktor krusial bagi perbankan agar dapat mempertahankan keberlangsungan usaha serta memperkuat eksistensinya di tengah persaingan. Upaya memperoleh anggota baru tidaklah mudah, namun menjaga kepercayaan dan kesetiaan anggota yang telah ada sering kali menuntut usaha yang lebih besar. Keuntungan utama yang diperoleh bank dari kemampuan mempertahankan anggota lama adalah munculnya rekomendasi positif yang dapat

² Laury Bondan Pratiwi and Sugiharto, "Efektivitas Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto Jawa Timur", *Jurnal Manajemen Dakwah*, 9.1 (2021), 75–99.

³ Nurhayati, Nurhayati, and Fatmasaris Sukesti. "Peningkatan loyalitas nasabah bank syariah melalui peningkatan kualitas layanan dan kepuasan nasabah dengan variabel religiusitas sebagai variabel moderating (studi pada bank syariah di kota semarang)." *Economica: Jurnal Ekonomi Islam* 7.2 (2016): 141-153.

menarik anggota baru melalui pengalaman dan testimoni mereka. Oleh karena itu, anggota yang memiliki tingkat loyalitas tinggi perlu ditempatkan sebagai prioritas utama dalam strategi pengelolaan bank.⁴

Memberikan pelayanan atau jasa yang berkualitas kepada anggota akan menghasilkan kepuasan yang pada gilirannya menciptakan loyalitas terhadap karyawan yang memberikan layanan tersebut. Jika pelayanan yang diterima anggota memuaskan, maka kualitas layanan tersebut akan dipersepsikan dengan baik. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan berada di bawah harapan anggota, maka kualitas layanan tersebut akan dianggap buruk. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam membangun hubungan yang baik antara LKS dan anggota.⁵

Pelayanan yang berkualitas sering kali disebut sebagai pelayanan prima. Pelayanan Prima (*Service Excellence*) dapat diartikan sebagai upaya untuk memberikan layanan yang melebihi harapan anggota, dengan memperhatikan berbagai aspek seperti waktu, ketepatan, keamanan, kenyamanan, kualitas, biaya, proses, dan kepuasan. Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah bentuk kepedulian perusahaan terhadap pelanggan, dengan berusaha memberikan layanan terbaik untuk memenuhi harapan dan kebutuhan mereka, sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk membangun kepercayaan pelanggan, sehingga mereka merasa puas dan menjadi loyal. Dengan demikian, penerapan pelayanan prima menjadi kunci untuk menciptakan anggota yang setia dan mendukung pertumbuhan lembaga keuangan

⁴ Ahmadi, M. A. "Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank." *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro* 7, no. 1 (2024): 15-25.

⁵ Laury Bondan Pratiwi and Sugiharto, 'Efektivitas Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto Jawa Timur', *Jurnal Manajemen Dakwah*, 9.1 (2021), 75–99.

secara berkelanjutan.⁶

Pelayanan prima akan lebih optimal jika didukung oleh konsep *Emotional Spiritual Quotient (ESQ)*. Menurut Ginanjar, ESQ adalah sebuah pendekatan yang mengintegrasikan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan individu. Secara umum, Ginanjar menjelaskan bahwa ESQ berfokus pada pengembangan aspek emosional dan spiritual sebagai pelengkap dari kecerdasan intelektual (IQ). Keberhasilan dalam mencapai tingkat ESQ yang baik mencakup keseimbangan emosi, kesadaran diri, empati, ketahanan spiritual, pengembangan diri yang berkelanjutan, keberdayaan positif, serta integritas dan etika. Dengan demikian, penerapan ESQ dalam pelayanan prima dapat menciptakan pengalaman yang lebih mendalam dan bermakna bagi anggota, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas mereka.⁷

Teori Kecerdasan Emosional (*Emotional Intelligence Theory*) yang dikembangkan oleh Daniel Goleman menekankan pentingnya pengelolaan emosi dalam interaksi antar manusia. *Emotional intelligence* adalah kemampuan individu dalam mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri maupun orang lain, serta memanfaatkan emosi tersebut untuk berpikir dan bertindak secara efektif. Dalam konteks loyalitas anggota, elemen-elemen seperti kesadaran diri, pengelolaan emosi, empati, dan keterampilan sosial menjadi sangat penting. Oleh karena itu, lembaga keuangan yang menerapkan teori ini dalam praktiknya akan

⁶ Asmita, Nila. "Peran Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat (Studi pada BMT Al-Ittihad Rumbai Pekanbaru)." *Jurnal An-Nahl* 7.2 (2020): 171-176.

⁷ Ary Ginanjar Agustian, "*Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ: Emotional Spiritual Quotient the ESQ Way 165: 1 Ihsan 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam*", (Jakarta: Penerbit Arga, 2005), hlm. 384 – 385

lebih mampu membangun hubungan yang kuat dan saling menguntungkan dengan anggota.⁸

Salah satu Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) yang menerapkan pelayanan prima berbasis ESQ adalah BTM Surya Kencana yang berlokasi di Plosoklaten, Kabupaten Kediri. Badan Usaha Modal Bersama “Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Kencana” didirikan berdasarkan keputusan Yayasan Baitut Maal Muhammadiyah pusat dengan Nomor 02/SK/YBMM/BTM/II/2001 yang ditetapkan pada 5 Februari 2001 di Desa Brenggolo, Kecamatan Plosoklaten, Kabupaten Kediri. Pada tahun 2024, jumlah anggota di BTM Surya Kencana mencapai 243 dan produk yang ditawarkan oleh BTM Surya Kencana meliputi Simpanan Al Wadi’ah (SIWADA), Simpanan Mudharabah berjangka (SIMUKA), Tabungan Haji/Umrah, dan Tabungan Qurban/Aqiqah. Dengan demikian, keberadaan BTM Surya Kencana tidak hanya memberikan manfaat ekonomi bagi anggotanya, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan masyarakat melalui penerapan nilai-nilai ESQ dalam setiap aspek pelayanan.

Di Plosoklaten terdapat 3 koperasi syariah di antaranya a). KSPPS BTM Surya Kencana Jaya b). Koperasi Simpan Pinjam Mitra Artha Sejahtera c). Koperasi Simpan Pinjam Mitra Rakyat Di antara ketiganya BTM Surya Kencana Jaya adalah koperasi yang memiliki anggota paling banyak dan satu-satunya koperasi yang meenerapkan ESQ di manajemennya.

⁸ Putra, A. I., & Andriani, C. "Kecerdasan Emosional dan Burnout di Sektor Perbankan: Peran Mediasi Self-Efficacy." *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis* (2025): 563-570.

Tabel 1.1**Perbandingan KSPPS BTM Surya Kencana Plosolaten dengan KSPPS lain**

No	Nama Koperasi Syariah	Anggota	ESQ
1.	KSPPS BTM Surya Kencana Jaya ⁹	243	menerapkan
2.	Koperasi Simpan Pinjam Mitra Artha Sejahtera ¹⁰	220	tidak
3.	Koperasi Simpan Pinjam Mitra Rakyat ¹¹	208	tidak

Sumber: Hasil observasi di masing-masing lembaga

Dalam mengukur kinerja individu maupun tim, terdapat beberapa indikator kunci yang perlu diperhatikan, antara lain mutu kerja, manajemen strategi, jumlah pekerjaan yang diselesaikan, pemahaman terhadap pekerjaan, kreativitas, kemampuan bekerja sama, serta kualitas pribadi. Berdasarkan indikator tersebut, karyawan pada lembaga koperasi ini menunjukkan konsistensi kerja yang sangat baik, konsistensi tersebut turut didukung oleh penerapan manajemen strategi yang terstruktur. Proses manajemen strategi meliputi tiga komponen utama, yaitu pengembangan misi dan tujuan jangka panjang serta identifikasi peluang, penetapan sasaran operasional dan kebijakan organisasi, serta evaluasi atau pengendalian strategi yang mencakup upaya pengawasan terhadap seluruh hasil perumusan dan pelaksanaan strategi.¹²

Kinerja unggul karyawan BTM Surya Kencana Jaya juga diperkuat oleh ketahanan spiritual yang teguh. Ketahanan ini tercermin dalam komitmen kuat terhadap prinsip dan nilai-nilai luhur koperasi, yang dijadikan dasar bagi setiap keputusan dan tindakan. Ketahanan spiritual mereka tampak jelas dalam keteguhan pada prinsip-prinsip yang mereka anut dan komitmen yang kuat terhadap nilai-nilai luhur koperasi, yang menjadi dasar dalam setiap keputusan

⁹ Dokumen KSPPS BTM Surya Kencana Jaya, 26 Juni 2025

¹⁰ Dokumen Koperasi Simpan Pinjam Mitra Artha Sejahtera, 24 Juni 2025

¹¹ Dokumen Koperasi Simpan Pinjam Mitra Rakyat, 25 Juni 2026

¹² Ahmadi, Mirzam Arqy. "Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank." *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro* 7, no. 1 (2024): 15-25.

dan tindakan yang mereka ambil. Integritas dan etika yang mereka pegang teguh dalam setiap aspek pekerjaan menjadikan koperasi ini sebagai lembaga yang tidak hanya dapat diandalkan, tetapi juga menjadi contoh yang memegang standar moral yang tinggi. Semua ini menggambarkan bagaimana penerapan ESQ telah menjadi pilar utama dalam meningkatkan kinerja karyawan.¹³ BTM Surya Kencana Jaya, memastikan bahwa lembaga tersebut dapat terus memberikan kontribusi yang positif bagi kesejahteraan masyarakat yang membutuhkan. Adapun indikator ESQ yang diterapkan di BTM Surya Kencana Jaya sebagai berikut:

Tabel 2.1

Penerapan kinerja berbasis ESQ di BTM Surya Kencana Plosoklaten

No	Indikator ESQ	Kinerja karyawan
1.	Keseimbangan emosi	Karyawan di BTM Surya Kencana Jaya mampu mengelola stres dan tekanan dengan tenang, sehingga tetap harmonis dalam berinteraksi dengan sesama rekan kerja dan anggota koperasi.
2.	Kesadaran diri	Karyawan di BTM Surya Kencana Jaya dengan penuh kesadaran diri akan perilaku dan tindakannya ketika melayani anggota.
3.	Empati	Karyawan di BTM Surya Kencana Jaya selalu bertanya kepada anggota akan kebutuhan dan perasaan individu yang sedang dilayani.
4.	Ketahanan spiritual	Karyawan di BTM Surya Kencana Jaya memiliki ketahanan spiritual yang kuat
5.	Pengembangan diri berkelanjutan	Karyawan di BTM Surya Kencana Jaya selalu belajar dan berkembang guna menerima tugas baru yang diberikan dan mereka saling membantu satu sama lain.
6.	Keberdayaan positif	Karyawan di BTM Surya Kencana Jaya selalu berusaha untuk melihat bagaimana sisi positif dari masalah dan tantangan yang ada.
7.	Integritas dan etika	Karyawan di BTM Surya Kencana Jaya selalu menerapkan integritas dan etika dalam setiap tindakan, memastikan bahwa keputusan dan

¹³ Purwanda, Eka. " Pentingnya Sinergitas Kecerdasan IQ, EQ, dan SQ Serta Optimalisasi Emotional Intelligence Sebagai Role Model Dalam Kepemimpinan Publik." *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima* 5, no. 2 (2024): 37-47.

		perilakunya mencerminkan nilai kejujuran dan tanggung jawab.
--	--	--

Sumber: Hasil observasi di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten

Tingkat kepuasan anggota ini selanjutnya berpotensi membentuk hubungan jangka panjang antara koperasi dan anggotanya. Sejalan dengan hal tersebut, kepuasan yang dirasakan oleh anggota menjadi dasar penting dalam membangun loyalitas anggota. Loyalitas anggota menjadi faktor kunci dalam keberlanjutan perbankan syariah, terutama karena aspek kepercayaan terhadap kepatuhan bank dalam menjalankan prinsip-prinsip syariah. Anggota bank syariah cenderung memilih layanan yang tidak hanya menawarkan keuntungan finansial tetapi juga selaras dengan nilai-nilai keislaman mereka.¹⁴

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dian Eko Prastyo membuktikan bahwa para pegawai frontline Bank Jatim Syariah KCP Blitar memberikan informasi kepada anggota nya secara sopan, akurat, dan bertanggung jawab. Selain itu, anggota di bank ini loyal dan merekomendasikan pelayanan yang diterimanya kepada orang lain.¹⁵ Penelitian yang dilakukan oleh Febri Aly Ishaq, membuktikan bahwa strategi yang diterapkan di Baitul Mall War Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar diantaranya yaitu adanya jalinan kekeluargaan, rasa menghargai, rasa sopan dan santun yang diterapkan oleh lembaganya.¹⁶ Penelitian yang dilakukan oleh Anggita Choirunisa membuktikan bahwa penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) berbasis *Emotional and Spiritual Quotient* (ESQ) jadi sangat penting agar SDM yang

¹⁴ Hasanah, N., Rizal, M., & Novianto, A. S. "Pengaruh Spiritual Marketing, Sharia Compliance, Customer Experience Dan Digitalisasi Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia." *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen* 14, no. 01 (2025): 951-958.

¹⁵ Dian Eko Prastyo, 'Peranan Pelayanan Prima Oleh Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Produk Tabungan Di Bank Jatim Syariah KCP Blitar', *Undergraduate (S1) Thesis, IAIN Kediri*, 2020 <<http://etheses.iainkediri.ac.id/2611/>>.

¹⁶ Indah Trisna Nurhayati, 'Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo 2024', 2024.

berkualitas dan sesuai dengan prinsip syariah dapat hadir dalam LAZIS. ESQ mencakup kemampuan mengelola diri dan berinteraksi dengan orang lain secara emosional dan spiritual yang tinggi.

Penelitian sebelumnya telah membahas mengenai budaya organisasi dan penerapan *Good Corporate Governance (GCG)* berbasis ESQ. Penelitian ini dapat mengeksplorasi bagaimana integrasi nilai-nilai sosial seperti jalinan kekeluargaan dan rasa menghargai dalam budaya organisasi dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang emosional dan spiritual kepada anggota. Selain itu, pengembangan sumber daya manusia yang holistik, yang mencakup pelatihan untuk meningkatkan kemampuan emosional dan spiritual, diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan loyalitas anggota. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya akan memberikan praktik konkret dalam pelayanan yang dapat meningkatkan pengalaman anggota, tetapi juga akan mengukur dampak dari strategi pelayanan berbasis ESQ terhadap loyalitas anggota, sehingga menciptakan sinergi antara budaya organisasi yang positif.

Berdasarkan tinjauan literatur yang telah dilakukan sebelumnya mengenai indikator ESQ yang dapat meningkatkan loyalitas anggota maka penelitian ini memiliki sebuah tujuan untuk bisa terus menginvestigasi lebih mendalam sejauh mana indikator ESQ ini dapat diterapkan di BTM Surya Kencana Jaya. Oleh karena itu, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran Strategi Pelayanan Prima Berbasis *Emotional Spritual Quotient* (ESQ) dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota (Studi di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten Kediri)”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pelayanan prima berbasis ESQ di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten Kediri?
2. Bagaimana peran strategi pelayanan prima berbasis ESQ di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten Kediri dalam meningkatkan loyalitas anggota?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada uraian fokus penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan strategi pelayanan prima berbasis ESQ di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten Kediri
2. Untuk menjelaskan peran strategi pelayanan prima berbasis ESQ di KSPPS BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten Kediri dalam meningkatkan loyalitas anggota

D. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan oleh peneliti terkait dengan hasil penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi tambahan bagi pembaca dan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai referensi bagi peneliti lainnya yang tertarik pada permasalahan

mengenai strategi pelayanan prima berbasis ESQ yang bertujuan untuk meningkatkan loyalitas anggota pada koperasi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan kontribusi untuk memudahkan lembaga koperasi simpan pinjam dalam proses pengembalian kebijakan untuk menentukan strategi-strategi yang akan digunakan dalam kegiatan promosi yang berdampak pada meningkatkan jumlah anggota.

E. Penelitian Terdahulu

1. Skripsi yang ditulis oleh Choirunisa, Anggita (2024) “Optimalisasi Peran *Good Corporate Governance* (GCG) Berbasis *Emotional Spiritual Quotient* (ESQ) dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada Lazismu Kota Madiun) IAIN Kediri”.¹⁷

Hasil penelitian skripsi yang mengkaji penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) berbasis *Emotional and Spiritual Quotient* (ESQ) menunjukkan urgensi yang tinggi dalam mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas serta selaras dengan prinsip syariah di lingkungan LAZIS. Penerapan GCG berbasis ESQ menjadi elemen penting dalam menjamin terbentuknya kualitas SDM yang berintegritas dan berlandaskan nilai-nilai syariah, khususnya pada lembaga seperti LAZISMU Kota Madiun. Hal ini didasarkan pada peran strategis sumber daya manusia dalam aktivitas ekonomi yang memiliki kontribusi signifikan terhadap penciptaan nilai tambah ekonomi.

¹⁷ Choirunisa, Anggita. “Optimalisasi Peran *Good Corporate Governance* (GCG) Berbasis *Emotional Spiritual Quotient* (ESQ) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada Lazismu Kota Madiun)”. (Skripsi, 2024, IAIN Kediri).

Persamaan penelitian tersebut yaitu sama-sama membahas tentang indikator ESQ yang digunakan, sedangkan perbedaannya yaitu penelitian diatas membahas tentang “peran *Good Corporate Governance* (GCG) berbasis ESQ dalam meningkatkan kinerja karyawan”.

2. Skripsi yang di tulis oleh Iradatun Nufus (2023), Universitas Islam Negeri Mataram yang berjudul “Strategi Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Harapan Bersama Cabang Selong dalam Mengembangkan Usaha Mikro”¹⁸.

Penelitian ini mengkaji bahwa pada hakikatnya setiap bentuk kerja sama bertujuan untuk memperkuat posisi bersama dalam menghadapi pengaruh pihak luar, sekaligus memperoleh manfaat optimal dari kehidupan sosial yang bersifat kolektif. Istilah koperasi berasal dari kata *co-operation* yang bermakna kerja sama, meskipun dalam perkembangannya koperasi juga dipahami melalui berbagai pengertian lainnya. Sebagaimana diketahui, koperasi di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Sejak sebelum masa kemerdekaan, koperasi telah memainkan peran strategis dalam upaya pemberdayaan masyarakat Indonesia.

Beragam jenis koperasi juga memperoleh dukungan dari pemerintah sebagai bagian dari penguatan ekonomi kerakyatan. Salah satu bentuk koperasi tersebut adalah koperasi simpan pinjam, yang memiliki kegiatan utama berupa penghimpunan dana dari anggota untuk kemudian disalurkan kembali kepada anggota maupun masyarakat luas.

¹⁸ Nufus, Iradatun. “Strategi Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Harapan Bersama Cabang Selong dalam mengembangkan Usaha Mikro.” (Skripsi, 2023, UIN Mataram).

Dalam pelaksanaan operasionalnya, koperasi simpan pinjam menarik sejumlah dana dari setiap anggota sebagai bagian dari partisipasi keanggotaan. Persamaan penelitian ini dengan kajian sebelumnya terletak pada fokus pembahasan mengenai koperasi simpan pinjam, sedangkan perbedaannya terletak pada penekanan analisis terhadap strategi pengembangan usaha mikro.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Febri Aly Ishaq, mahasiswa Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatulla Tulungagung, penelitian ini dilakukan pada tahun 2017 yang berjudul “Analisis Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota pada Baitul Maal War Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar”.¹⁹

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan oleh lembaga meliputi penguatan jalinan kekeluargaan, penanaman sikap saling menghargai, serta penerapan nilai sopan santun dalam pelayanan. Persamaan antara penelitian ini dan penelitian terdahulu terletak pada fokus kajian, yaitu sama-sama membahas strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota, serta penggunaan metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaannya, penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada analisis pelayanan prima secara umum, sedangkan penelitian ini memfokuskan pada strategi pelayanan prima yang berbasis *Emotional and Spiritual Quotient* (ESQ). Selain itu, perbedaan juga terdapat pada objek dan lokasi penelitian yang dikaji.

¹⁹ Ishaq, Febry aly. “Analisis Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Baitul Maal War Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar”. (Skripsi, 2017, UIN Sayyid Ali Rahmatulla Tulungagung).

4. Skripsi yang ditulis oleh Dian Eko Prastyo mahasiswa dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tahun 2020 dengan judul “Peranan Pelayanan Prima oleh Frontliner dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota pada Produk Tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar”.²⁰

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan teknik observasi. Berdasarkan hasil kajian, pegawai frontliner Bank Jatim Syariah KCP Blitar memberikan pelayanan informasi kepada anggota secara santun, tepat, dan bertanggung jawab. Selain itu, anggota menunjukkan tingkat loyalitas yang baik serta bersedia merekomendasikan kualitas pelayanan yang diterima kepada pihak lain.

Persamaan antara penelitian ini dan penelitian terdahulu terletak pada fokus kajian, yaitu sama-sama menyoroti keunggulan pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah, serta penggunaan metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaannya terletak pada objek dan lokasi penelitian. Selain itu, perbedaan lainnya terdapat pada fokus analisis penelitian, di mana penelitian sebelumnya menitikberatkan pada pelayanan prima oleh frontliner dalam meningkatkan kepuasan anggota produk tabungan, sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota BMT.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Loris Caspirosi, mahasiswa Institut Agama Islam Kediri, penelitian ini dilakukan pada tahun 2023, yang

²⁰ Prastyo, Dian Eko. "Peranan Pelayanan Prima Oleh Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Produk Tabungan Di Bank Jatim Syariah KCP Blitar". (Skripsi, 2020, IAIN Kediri).

berjudul “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Ditinjau dari Manajemen Syariah (Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri)”²¹.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri menerapkan strategi pelayanan melalui pendekatan kekeluargaan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan. Strategi tersebut diwujudkan dalam beberapa aspek, yaitu keandalan dengan memenuhi janji pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan, daya tanggap melalui pemberian respons yang cepat kepada anggota, jaminan dengan menyampaikan informasi secara jelas dan akurat, empati dengan menciptakan kenyamanan secara emosional bagi anggota, serta aspek bukti fisik melalui penyediaan fasilitas yang memadai.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus pembahasan mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas anggota. Adapun perbedaannya terletak pada kerangka teori strategi pelayanan yang digunakan dalam menganalisis peningkatan loyalitas anggota.

²¹ Caspirosi, Loris. “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Ditinjau dari Manajemen Syariah (Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri)”. (Skripsi, 2023, IAIN Kediri).