

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Industri keuangan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat, tercatat pada tahun 2024 mengalami pertumbuhan sebesar 11,8% dengan total aset mencapai Rp 9.927 triliun.¹ Perkembangan ini berpotensi terus mengalami pertumbuhan mengingat 87,2% masyarakat Indonesia beragama Islam. Potensi tersebut bersumber dari larangan riba dalam prinsip syariah Islam yang harus dipegang sebagai seorang muslim. Dengan demikian, alternatif yang dapat dilakukan adalah dengan menggunakan praktik keuangan berbasis syariah.²

LKS (Lembaga Keuangan Syariah) merupakan salah satu sektor dalam industri keuangan syariah yang memiliki peran besar dalam perekonomian di Indonesia. LKS merupakan lembaga keuangan yang berperan sebagai perantara antara pihak yang membutuhkan dana dengan pihak yang memiliki dana lebih melalui penyediaan produk dan layanan keuangan yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah. LKS terbagi menjadi dua yaitu LKSB (Lembaga Keuangan Syariah Bank) dan LKSNB (Lembaga Keuangan Syariah Non Bank).³ Laporan KNEKS (Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah) pada kuartal 1 2025 menyatakan bahwa LKSNB mengalami pertumbuhan sebesar 10,9%

¹ Nadya Rose dan Muhammad Azriel Wicaksono, "Perkembangan Total Aset Keuangan Syariah: Momentum Awal Tahun 2025", *Situs Resmi Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah*. <https://kneks.go.id/berita/703/perkembangan-total-aset-keuangan-syariah-momentum-awal-tahun-2025?category=1> (Diakses pada tanggal 29 Juli 2025).

² Rozatul Ikhwa dan Rayyan Firdaus, "Pandangan Islam Tentang Riba dalam Transaksi Keuangan: Tinjauan Ayat Al-Qur'an, Hadis, dan Pendapat Para Ulama", *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Akuntansi, dan Pajak* 1, No. 4 (Desember 2024): 98-100.

³ Sulistyowati dan Nabila Rahma Putri, "Peluang dan Tantangan Lembaga Keuangan Syariah Non Bank dalam Perspektif Islam", *WADIAH: Jurnal Perbankan Syariah* 5, No. 1 (2021): 39-41.

YOY (*Year Over Year*), pertumbuhan tersebut lebih tinggi dibandingkan LKSB yang hanya tumbuh sebesar 7,6% YOY. Pertumbuhan yang cukup besar ini menunjukkan bahwa perkembangan dan persaingan antar LKSNB semakin pesat dan ketat. Akan tetapi, hal ini justru akan berdampak positif bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia.⁴

LKSNB yang bergerak pada bidang keuangan mikro untuk membantu menumbuh-kembangkan usaha mikro dan kecil di Indonesia di antaranya adalah koperasi syariah.⁵ Koperasi syariah adalah koperasi yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Koperasi merupakan badan usaha yang anggotanya adalah orang-seorangan atau badan hukum yang bekerjasama untuk menjalankan sebuah usaha melalui kegiatan yang berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai pergerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.⁶ Koperasi pada dasarnya dijalankan untuk saling tolong-menolong dengan tujuan memperbaiki perekonomian.⁷ Prinsip syariah pada koperasi syariah artinya produk dan operasionalnya harus dijalankan sesuai dengan fatwa DSN-MUI (Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia), yakni melarang adanya praktik riba, maysir, dan gharar.⁸ Dengan demikian, koperasi syariah adalah badan usaha yang anggotanya merupakan orang-seorangan atau badan hukum yang bekerjasama untuk saling tolong-menolong

⁴ Trimulato dan Asyraf Mustamin, “Peran Industri Keuangan Non Bank Syariah dalam Mendukung UMKM”, *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy* 1, No. 1 (2022): 52.

⁵ Joni Hendra K. dkk., *Produk-Produk Lembaga Keuangan Bukan Bank (Perspektif Ekonomi Syariah)* (Bengkalis: Dotplus Publisher, 2024), 86.

⁶ Fahrudin, Sunaika dan Maulidatul Fitri, “Analisa Peran Sumber Daya Manusia Dalam Manajemen Operasional Terhadap Koperasi PP.Nurul Jadid”, *Jurnal Keadaban* 4, No. 1 (2022): 2.

⁷ Sugiharto, Hafizoh dan Muhamad Nabil Ilham, *Pengantar Manajemen Lembaga dan Organisasi Dakwah* (Sleman: Deepublish Digital, 2025), 200.

⁸ Lismawati Hasibuan dkk., *Analisa Laporan Keuangan Syariah* (Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2023), 226.

dalam memperbaiki perekonomian melalui produk serta operasional yang dijalankan dengan prinsip-prinsip syariah Islam yang melarang adanya praktik riba, maysir dan gharar.

Koperasi syariah awalnya dikenal dengan KJKS (Koperasi Jasa Keuangan Syariah). Pada tahun 2015 berubah menjadi KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah) sesuai dengan Peraturan Menteri Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 16/Per/M.KUKM/IX/2015 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah oleh Koperasi.⁹ Dikenal sebagai KSPPS, koperasi syariah memiliki persaingan cukup ketat yang disebabkan oleh banyaknya jumlah KSPPS aktif di Indonesia yang mencapai 3.912.¹⁰ Dari banyaknya jumlah KSPPS aktif tersebut, salah satu diantaranya adalah BMT (*Baitul Mal wa Tamwil*). BMT awalnya dapat berbadan hukum KSM (Kelompok Swadaya Masyarakat) atau koperasi.¹¹ Namun setelah adanya perubahan peraturan yang berdasarkan UU No. 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro, BMT dengan badan hukum KSM sudah tidak berlaku dan harus berbadan hukum koperasi agar menjadi lembaga resmi di Indonesia. Oleh karena itu, kini BMT berbadan hukum koperasi syariah atau KSPPS karena merupakan lembaga keuangan berbasis syariah.¹²

⁹ Siti Sarah dan Muhammad Asmaldi Firman, “Persepsi Pengelola dan Nasabah Terhadap Implementasi Kepatuhan Syariah Pada Bmt Muamalah Mandiri Depok”, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam* 12, No. 2 (Oktober 2024): 150.

¹⁰ Nabila Azzahra dkk., “Analisis Koperasi Syariah Di Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10, No. 11 (Juni 2024): 490.

¹¹ Novita Dewi Masyithoh, “Analisis Normatif Undang-Undang No. 1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Atas Status Badan Hukum Dan Pengawasan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)”, *Economica* 5, No. 2 (Oktober 2014): 18-19.

¹² Tita Novitasari, “Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Pengawasan Lembaga *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT): Studi Kasus BMT Global Insani”, *Undang: Jurnal Hukum* 2, No. 1 (2019): 120-121.

KSPPS BMT adalah lembaga yang berperan mengembangkan usaha mikro melalui simpanan dan pembiayaan. KSPPS BMT juga berperan dalam bidang sosial dengan menerima serta mendistribusikan zakat, infak, dan sedekah.¹³ KSPPS BMT memiliki keunikan tersendiri dimana selain menjadi lembaga profit sebagai *baitul tamwil* yang menghimpun dan menyalurkan dana melalui simpanan dan pembiayaan dengan prinsip syariah, KSPPS BMT juga menjadi lembaga non profit sebagai *baitul mal* yang mengumpulkan serta menyalurkan dana zakat, infak, dan sedekah. Keunikan ini juga menjadi keunggulan tersendiri yang membuat masyarakat akan lebih percaya kepada KSPPS BMT karena selain menjalankan koperasi syariah untuk mendukung ekonomi masyarakat kecil, KSPPS BMT juga menjadi lembaga sosial Islam.¹⁴

KSPPS BMT bersaing dengan KSPPS BMT lain untuk tetap eksis di industri koperasi syariah. Eksistensi tersebut dapat dicapai dengan loyalitas anggota. Loyalitas anggota sangat penting bagi keberlangsungan KSPPS BMT karena anggota memiliki peran ganda yang dapat memberikan keuntungan. Peran ganda tersebut yakni sebagai anggota dan juga sebagai nasabah atau pengguna produk.¹⁵ Oleh sebab itu, loyalitas anggota sangat penting untuk dipertahankan dan ditingkatkan agar KSPPS BMT dapat terus eksis.

Loyalitas menurut KBBI adalah kepatuhan atau kesetiaan. Menurut Engel et al., loyalitas adalah komitmen mendalam untuk membeli ulang atau

¹³ Reza Nurul Ichsan, *Mengenal Lembaga Keuangan Syari'ah (Lembaga Bank Syari'ah dan Non Bank Syari'ah)* (Medan: CV. Sentosa Deli Mandiri, 2024), 112.

¹⁴ Joni Hendra K. dkk., *Produk-Produk*, 128-129.

¹⁵ Khairil Umuri, Ridwan Nurdin dan Muhammad Haris Riyaldi, "Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Anggota Koperasi Syariah di Indonesia", *QULUBANA: Jurnal Manajemen Dakwah* 4, No. 1 (November 2023): 68-69.

mengulang pola preferensi produk atau layanan di masa yang akan datang.¹⁶ Anggota KSPPS BMT dianggap loyal ketika memiliki kesetiaan dengan terus menggunakan produk dan layanan yang disediakan serta tidak berpindah ke pesaing di masa yang akan datang. Kriteria anggota yang dianggap loyal yaitu melakukan transaksi berulang dengan teratur, menggunakan antar lini produk dan jasa, mereferensikan kepada orang lain, dan tidak tertarik dengan pesaing.¹⁷ Terdapat banyak faktor untuk menciptakan loyalitas anggota, namun yang paling berperan adalah kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka loyalitas anggota akan semakin meningkat.¹⁸

Kualitas pelayanan yang baik disebut juga dengan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan.¹⁹ Peranan pelayanan prima dalam menciptakan loyalitas anggota disebabkan karena pelayanan yang prima dapat berdampak pada kepuasan para anggota dan kepuasan anggota adalah faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota. Dengan demikian, pelayanan prima sangat penting dan harus dimiliki oleh setiap KSPPS BMT.

Kota Kediri merupakan kota yang berada di Provinsi Jawa Timur. Perkembangan dan persaingan KSPPS BMT di Kota Kediri dapat dilihat dengan adanya beberapa bentuk dan tingkatan yang berbeda-beda, mulai dari

¹⁶ Krisna Nugraha dkk., *Disruptive Diverting Effects: Teori dan Implikasi Pada Bank Syariah Indonesia* (Bandung: Indonesia Emas Group, 2023), 9.

¹⁷ Ibid, 11.

¹⁸ Khairil Umuri, Ridwan Nurdin dan Muhammad Haris Riyaldi, "Kualitas Pelayanan", 82.

¹⁹ Titin Rohayatin, *Desain dan Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Pelanggan* (Sleman: Deepublish Digital, 2023), 15-16.

primer kabupaten/kota, provinsi, hingga nasional yang masih aktif melayani para pelaku UMKM hingga kini. Tabel 1.1 berikut ini akan memaparkan bentuk dan tingkatan dari beberapa KSPPS BMT yang berada di Kota Kediri.

Tabel 1.1
Bentuk dan Tingkatan KSPPS BMT Aktif di Kota Kediri

No	Nama BMT	Bentuk dan Tingkatan
1	KSPPS BMT Beringharjo	Primer Nasional
2	KSPPS BMT UGT Nusantara	Primer Nasional
3	KSPPS BMT Rukun Abadi	Primer Nasional
4	KSPPS BMT Lantahir	Primer Provinsi
5	KSPPS BMT NU Kota Kediri	Primer Kabupaten/Kota

Sumber: *Website resmi Kementrian Koperasi RI.*²⁰

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, terdapat lima KSPPS BMT di Kota Kediri yang mana tiga diantaranya berbentuk koperasi primer nasional. KSPPS BMT yang berbentuk koperasi primer nasional tersebut yaitu KSPPS BMT Beringharjo, KSPPS BMT UGT Nusantara, dan KSPPS BMT Rukun Abadi. Koperasi primer adalah koperasi yang didirikan oleh dan beranggotakan orang persorangan.²¹ Sehingga KSPPS BMT yang berbentuk koperasi primer nasional adalah KSPPS BMT yang didirikan oleh dan beranggotakan orang perseorangan yang beroperasi pada tingkat nasional.

Sebagai KSPPS BMT yang beroperasi di tingkat nasional, tiga KSPPS BMT tersebut di atas sudah pasti memiliki sistem pelayanan yang baik. Namun dari ketiganya, pelayanan yang diberikan kepada para anggota memiliki beberapa persamaan dan juga terdapat perbedaan. Tabel 1.2 berikut ini akan

²⁰ Kementrian Koperasi Republik Indonesia, "Home ODS NIK", *Website Resmi Kementrian Koperasi Republik Indonesia*. <https://nik.kop.go.id/odsnik/nikdesktop> (Diakses pada tanggal 31 Juli 2025).

²¹ Putu Trisna Ganitri, I Wayan Suwendra dan Ni Nyoman Yulianthini, "Pengaruh Modal Sendiri, Modal Pinjaman, Dan Volume Usaha Terhadap Selisih Hasil Usaha (SHU) Pada Koperasi Simpan Pinjam", *Bisma: Jurnal Manajemen* 4, No. 2 (November 2018) : 108.

menjelaskan persamaan dan perbedaan pelayanan yang diberikan oleh tiga KSPPS BMT primer nasional tersebut yang berada di Kota Kediri.

Tabel 1.2
Perbandingan Pelayanan KSPPS BMT Beringharjo, KSPPS BMT UGT Nusantara, dan KSPPS BMT Rukun Abadi Cabang Kota Kediri

Keterangan	BMT Beringharjo	BMT UGT Nusantara	BMT Rukun Abadi
Tahun Berdiri	2008	2009	2011
Alamat	Jl. Cendana No. 55D, Singonegaran, Kota Kediri	Jl. Cendana No. 53, Singonegaran, Kota Kediri	Jl. Letjend Sutoyo Gg. 1, Burengan, Kota Kediri
Pelayanan	Kantor cabang, aplikasi <i>mobile</i> Bringpaz, jemput bola, dan ATM (Angkat Telepon Moro)	Kantor cabang, aplikasi <i>mobile</i> UGT, dan jemput bola	Kantor kas, aplikasi <i>mobile</i> BMT Rukun Abadi, dan jemput bola

Sumber: Observasi Peneliti.

Tabel perbandingan di atas menunjukkan bahwa KSPPS BMT Beringharjo KC (Kantor Cabang) Kediri berdiri pada tahun 2008 dan sudah berdiri lebih dulu dibandingkan dengan yang lainnya. Selain itu, KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri memiliki keunggulan dalam pelayanan yaitu berupa pelayanan ATM yang tidak dimiliki oleh KSPPS BMT UGT Nusantara KC Kediri dan KSPPS BMT Rukun Abadi KK (Kantor Kas) Kediri.

Pelayanan ATM atau Angkat Telepon Moro merupakan istilah dalam pelayanan yang dibuat oleh KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri yang artinya adalah mengangkat telepon atau membalas pesan dari anggota yang ingin melakukan permintaan transaksi kepada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri dan kemudian petugas mendatangi serta menangani permintaan tersebut sesuai dengan perjanjian. Maksud pelayanan tersebut yakni KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri siap melayani permintaan dari anggota untuk melakukan transaksi

baik simpanan ataupun pembiayaan dimanapun yang diminta oleh anggota sehingga tidak perlu ke kantor.

Pelayanan ATM merupakan penerapan konsep pelayanan prima berupa perhatian (*attention*), yaitu kepedulian penuh untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota.²² Hal ini menunjukkan bahwa KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri dalam pelayanan sangat menghargai kebutuhan dan keinginan para anggota yang difasilitasi dengan penerapan pelayanan ATM ini. Selain itu, pelayanan ATM juga berbeda dengan jemput bola karena pelayanan ATM melibatkan permintaan langsung dari anggota. Pelayanan ATM ini juga sering digunakan oleh para anggota KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri yang mayoritas adalah pedagang di pasar karena memudahkan mereka agar tidak perlu meninggalkan pasar untuk bertransaksi ke kantor dan juga memudahkan anggota yang berusia lanjut atau anggota yang belum memiliki kapasitas untuk menggunakan layanan digital melalui aplikasi Bringpaz.²³

Tidak hanya pelayanan diatas saja, KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri juga memiliki keunggulan lain yakni adanya budaya kerja yang dijalankan. Budaya kerja tersebut adalah BERING CARE (Bina Edukasi, Reportase, Inovasi, Jejaring, Cepat, Amanah, Resik, dan Empati). Tabel 1.3 berikut akan menjelaskan tentang budaya kerja BERING CARE yang dimiliki KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri.

Tabel 1.3
Budaya Kerja BERING CARE KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri

No	Budaya Kerja	Penjelasan
1	Bina Edukasi	Berorientasi pada upaya untuk membangun kapasitas jiwa, pengetahuan dan keterampilan baik yang terkait

²² Lintang Ayuninggar dan Endang Martini, *Praktik Pelayanan Prima* (Malang: Litnus, 2024), 8.

²³ Tri Djayanto, Kepala Cabang KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri, wawancara oleh Peneliti di Kota Kediri, 30 Juli 2025.

		dengan pekerjaan ataupun kehidupan sehari-hari dalam kerangka syariah
2	Reportase	Mampu menyajikan semua aktifitas dalam bentuk laporan yang baik dan terus menerus
3	Inovasi	Usaha mendayagunakan pemikiran, kemampuan imajinasi, dan berbagai stimulan dalam menghasilkan produk baru, baik bagi dirinya sendiri ataupun lingkungan
4	Jejaring	Mampu membangun hubungan personal dan organisasi secara baik dan berkesinambungan
5	Cepat	Tidak hanya berorientasi rapih dan lengkap tetapi juga cepat
6	Amanah	Sesuai dengan aturan dan tata tertib yang ada. Amanah ini berkaitan dengan waktu, janji dan deskripsi kerja, baik kepada anggota maupun karyawan
7	Resik	Bersih pada karyawan maupun anggota, baik secara fisik maupun non fisik
8	Empati	Mampu memahami jiwa dan perasaan anggota sesama rekan kerja, kemudian ikut berupaya semaksimal mungkin untuk membantunya

Sumber: Wawancara kepala cabang KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri.²⁴

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa salah satu bentuk penerapan pelayanan pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri adalah sesuai dengan budaya kerja tersebut. Budaya kerja BERING CARE ini dibuat dan dijalankan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para anggota.²⁵ Penerapan budaya kerja tersebut dalam pelayanan menunjukkan komitmen KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri dalam memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan yang prima memiliki beberapa aspek yaitu sikap, kemampuan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, penampilan, dan simpati.²⁶ Pelayanan yang diberikan KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri apabila dilihat berdasarkan aspek-aspek tersebut yaitu sesuai dengan tabel berikut ini.

²⁴ Ibid.

²⁵ BMT Beringharjo, "Budaya Kerja", *Situs Resmi BMT Berigharjo*. <https://bmtberingharjo.com/about/budaya-kerja/> (Diakses pada tanggal 5 Agustus 2025).

²⁶ Lintang Ayuninggar dan Endang Martini, *Praktik Pelayanan Prima*, 8-9.

Tabel 1.4
Pelayanan pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri Berdasarkan
Indikator Pelayanan Prima

Indikator	Pelayanan pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri
Sikap (<i>Attitude</i>)	Menerapkan budaya kerja jejaring yaitu melayani anggota dengan sopan dan ramah agar hubungan baik terjaga dan berkesinambungan
Kemampuan (<i>Ability</i>)	Memberikan edukasi kepada anggota melalui program Bina Anggota yang merupakan bentuk penerapan dari budaya kerja Bina Edukasi
Perhatian (<i>Attention</i>)	Memberikan pelayanan jemput bola, ATM dan juga berinovasi dengan menyediakan aplikasi <i>mobile</i> Bringpaz untuk mengikuti perkembangan zaman
Tindakan (<i>Action</i>)	Melayani anggota dengan cepat, sigap, dan tanggap namun tetap sesuai SOP
Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>)	Memastikan transaksi anggota sesuai, transparan, dan amanah dalam melayani anggota
Penampilan (<i>Appearance</i>)	Menerapkan budaya kerja resik yaitu berpenampilan bersih dan rapih dengan berseragam lengkap sesuai jadwal setiap hari
Simpati (<i>Sympathy</i>)	Berempati dengan mendengarkan keluhan dan curhatan anggota, berusaha memahami kondisi anggota, dan berusaha membantu memberikan solusi untuk anggota

Sumber: Wawancara kepala cabang KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri.²⁷

Tabel di atas menunjukkan bahwa KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri memiliki pelayanan yang prima karena aspek-aspek dalam konsep pelayanan prima yang dijadikan sebagai indikator terpenuhi. Dengan pelayanan prima yang diberikan, para anggota menjadi loyal kepada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh bapak Tri Jayanto selaku kepala cabang, bahwa loyalitas anggota pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri adalah karena pelayanan prima yang diberikan. Selain itu, dengan

²⁷ Tri Djayanto, Kepala Cabang KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri, wawancara oleh Peneliti di Kota Kediri, 23 September 2025.

adanya pelayanan prima tersebut, jumlah anggota dan anggota loyal di KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri juga mengalami peningkatan.²⁸ Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan peningkatan jumlah anggota serta jumlah anggota loyal KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri tahun 2022-2024.

Tabel 1.5
Jumlah Anggota dan Anggota Loyal KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri
Tahun 2022-2024

Tahun	Jumlah Anggota	Jumlah Anggota Loyal
2022	2403	800
2023	2753	950
2024	2988	995

Sumber: Wawancara kepala cabang KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri.²⁹

Tabel 1.5 menunjukkan bahwa setiap tahun dari tahun 2022-2024, jumlah anggota maupun jumlah anggota loyal KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri selalu mengalami peningkatan. Anggota loyal KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri pada data tersebut adalah anggota yang rutin melakukan transaksi baik simpanan ataupun pembiayaan disetiap bulan, menggunakan antar lini produk, dan tidak pindah atau keluar dari keanggotaan. Selain itu, juga terdapat anggota loyal yang sampai merekomendasikan KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri kepada orang lain.³⁰ Oleh karena itu, loyalitas anggota ini sangat penting untuk dijaga dan ditingkatkan untuk menjaga eksistensi KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri.

Berdasarkan konteks penelitian di atas, KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri memiliki pelayanan yang prima serta peningkatan anggota loyal dalam 3 tahun terakhir karena adanya pelayanan yang prima. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam bagaimana peranan pelayanan prima

²⁸ Tri Djayanto, Kepala Cabang KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri, wawancara oleh Peneliti di Kota Kediri, 30 Juli 2025.

²⁹ Ibid.

³⁰ Ibid.

tersebut dalam meningkatkan loyalitas anggota pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri dengan mengambil judul **“Peran Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka fokus penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pelayanan prima pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri?
2. Bagaimana loyalitas anggota pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri?
3. Bagaimana peran pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri.
2. Untuk mengetahui bagaimana loyalitas anggota pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri.
3. Untuk mengetahui bagaimana peran pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota pada KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini sebagai bentuk hasil dari pemikiran yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya dan dapat digunakan sebagai sumber pemahaman ilmu tentang pelayanan prima, loyalitas anggota, dan peranan pelayanan prima dalam meningkatkan

loyalitas anggota. Selain itu, penelitian ini juga dapat digunakan untuk pengembangan selanjutnya di bidang tersebut.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan penelitian selanjutnya karena merupakan karya ilmiah yang sesuai dengan ketentuan dan kaidah ilmiah.

b. Bagi Lembaga

Penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh KSPPS BMT Beringharjo KC Kediri untuk melihat bagaimana pelayanan prima yang sudah dijalankan, bagaimana loyalitas anggota, serta bagaimana peran pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk merumuskan strategi yang lebih baik.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini adalah tugas akhir sebagai syarat kelulusan menjadi sarjana strata satu (S-1) di UIN (Universitas Islam Negeri) Syekh Wasil Kediri. Selain itu, penelitian ini juga sebagai bentuk penerapan ilmu yang telah didapatkan selama menempuh pendidikan sebagai mahasiswa di UIN Syekh Wasil Kediri.

E. Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi oleh penulis dalam penelitian ini:

1. Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Produk Tabungan (Studi Pada KSPPS BMT PETA Kediri) oleh Riza Nofitasari (2023), mahasiswa IAIN Kediri.³¹

Penelitian tersebut membahas strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah dengan pendekatan kualitatif yang hasilnya menunjukkan bahwa strategi pelayanan prima KSPPS BMT PETA Kediri dilakukan melalui sikap peduli, ramah, profesional, dan tanggap terhadap kebutuhan serta keluhan nasabah. Karyawan memberikan layanan cepat, tepat, menjaga kerahasiaan data, serta menyediakan produk dan fasilitas yang sesuai. Pelayanan jemput bola dan pendekatan personal meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah. Hal ini berdampak pada loyalitas nasabah yang tidak hanya terus menggunakan layanan, tetapi juga merekomendasikannya kepada orang lain. Dengan demikian, pelayanan prima terbukti berperan dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah. Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini, yaitu menggunakan pendekatan kualitatif dan membahas pelayanan prima serta loyalitas anggota. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada objek lokasi penelitian dan fokus penelitian, di mana pada penelitian tersebut memiliki fokus pembahasan strategi pelayanan prima bukan hanya pelayanan prima.

2. Peran Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Pada Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Ar-Ridho Trenggalek oleh Yenny Afri Oktavia (2023), mahasiswa IAIN Kediri.³²

³¹ Riza Nofitasari, “Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Produk Tabungan (Studi Pada KSPPS BMT PETA Kediri)”, (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2023).

Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif dalam membahas peranan pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota pada BMT Ar-Ridho Trenggalek. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa BMT Ar-Ridho Trenggalek menerapkan pelayanan prima melalui enam aspek utama yaitu *ability*, *attitude*, *appearance*, *attention*, *action*, dan *accountability*. Pelayanan yang ramah, rapi, penuh perhatian, adil, dan menjaga kerahasiaan data berhasil meningkatkan kepuasan anggota. Hal ini berdampak pada peningkatan jumlah anggota loyal dari tahun 2019 hingga 2022. Anggota merasa kebutuhan mereka terpenuhi bahkan melebihi harapan, sehingga terus melakukan transaksi secara berulang. Dengan demikian, pelayanan prima berperan penting dalam membangun dan meningkatkan loyalitas anggota. Penelitian yang dilakukan oleh Yenny Afri Oktavia tersebut merupakan penelitian yang menginspirasi peneliti dalam penelitian ini karena membahas fokus penelitian yang sama dan hanya berbeda pada objek lokasi penelitian, sehingga peneliti mengucapkan terima kasih.

3. Peran Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Baru (Studi Pada: Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri) oleh Lailla Devi Putri Wahyuni (2024), mahasiswa IAIN Kediri.³³

Penelitian tersebut membahas peran pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah baru. Penelitian tersebut menggunakan

³² Yenny Afri Oktavia, "Peran Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Pada Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Ar-Ridho Trenggalek", (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2023).

³³ Lailla Devi Putri Wahyuni, "Peran Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Baru (Studi Pada: Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri)", (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2024).

pendekatan deskriptif kualitatif yang hasilnya menunjukkan bahwa Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri menerapkan pelayanan prima melalui lima indikator utama yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pelayanan yang cepat, ramah, serta dukungan fasilitas seperti ATM, *mobile banking*, dan *call center* meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan ini mendorong minat, keputusan penggunaan produk, serta *word of mouth* positif. Bank juga aktif menarik nasabah baru melalui promo, kerja sama dengan lembaga, dan partisipasi *event*. Strategi tersebut berhasil meningkatkan jumlah nasabah secara signifikan. Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini pada pendekatan penelitian serta membahas peranan pelayanan prima. Perbedaannya terletak pada objek lokasi penelitian dan variabel terikat yang digunakan.

4. Peran Strategi *Service Excellent* Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri) oleh Eva Nur Safitri (2021), mahasiswa IAIN Kediri.³⁴

Penelitian tersebut membahas peran strategi *service excellent* dalam mempertahankan loyalitas nasabah di masa pandemi covid-19. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri menerapkan strategi *service excellent* selama pandemi covid-19 melalui pelayanan *online* via WhatsApp dan transfer dana. Produk jasa difokuskan kepada anggota lama untuk mengurangi risiko gagal bayar. Lembaga tetap melayani kunjungan langsung dengan protokol kesehatan. Kebijakan seperti diskon pelunasan

³⁴ Eva Nur Safitri, "Peran Strategi *Service Excellent* Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri)", (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2021).

dan relaksasi angsuran juga diterapkan. Strategi ini berhasil mempertahankan loyalitas anggota yang terlihat dari jumlah anggota yang tetap stabil selama pandemi. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu menggunakan penelitian kualitatif serta membahas kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah. Perbedaannya terletak pada objek lokasi penelitian dan fokus penelitian, di mana penelitian terdahulu membahas peran strategi *service excellent* dalam mempertahankan loyalitas nasabah di masa pandemi covid-19, sedangkan penelitian ini membahas peran pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota.

5. Peran Strategi Pelayanan KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota oleh Shella Dwiyantri (2024), mahasiswa IAIN Kediri.³⁵

Penelitian tersebut membahas peran strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah anggota. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang menerapkan strategi pelayanan berbasis *service excellent* melalui sikap ramah, perhatian tanpa diskriminasi, tindakan membantu kebutuhan anggota, dan penampilan sopan dengan ciri khas songkok. Karyawan juga dituntut untuk profesional dan bertanggung jawab dalam melayani anggota. Strategi ini berhasil menciptakan kepuasan dan menarik anggota baru. Hal ini terbukti dari peningkatan jumlah anggota setiap tahun dari 2020 hingga 2022. Rekomendasi positif dari anggota turut memperkuat pertumbuhan keanggotaan lembaga. Penelitian tersebut

³⁵ Shella Dwiyantri, "Peran Strategi Pelayanan KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota", (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2024).

memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu membahas pelayanan dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya terletak pada objek lokasi penelitian dan fokus penelitian. Penelitian tersebut membahas peran strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah anggota, sedangkan penelitian ini membahas peran pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas anggota.