

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Indonesia merupakan suatu negara yang memiliki penduduk dengan berbagai macam keanekaragaman salah satunya ada banyaknya suku, ras, dan agama. Serta terdapat 6 agama yang diakui di Indonesia yaitu Kristen, Hindu, Budha, Islam, Konghucu, dan Khatolik. Akan tetapi di Indonesia mayoritas penduduknya menganut agama Islam. Namun di Indonesia sistem perekonomiannya lebih menganut sistem ekonomi kapitalis termasuk di dunia perbankan. Bank adalah suatu lembaga keuangan yang melakukan pendistribusian dan mengelola dana dari masyarakat. Dana yang masuk dari masyarakat kemudian diterima oleh bank, dikelola dan didistribusikan untuk unit ekonomi lainnya. Selanjutnya keuntungan yang diperoleh akan dikembalikan kepada masyarakat. Dengan berlakunya Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Indonesia menjalankan *Dual Banking System* yaitu menjalankan sistem perbankan baik secara konvensional maupun syariah sekaligus dengan tetap memisahkan pengelolaan dan pengoperasiannya.¹

Lembaga keuangan berperan penting dalam mendorong laju pertumbuhan ekonomi suatu negara, karena lembaga keuangan mempunyai peran sebagai pelaksana serta alat memperlancar lalu lintas pembayaran secara aman, praktis dan efisien. Semakin berkembangnya teknologi, maka akan semakin banyak manusia yang menginginkan segala sesuatunya dapat dilakukan dengan cepat, aman dan

¹ Sihombing, L.Alfies, Yeni Nuraeni, "Tindak Pidana Perbankan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan" , 1 (2), 2019, diakses melalui ojs.unikom.ac.id.

efisien. Sehingga masyarakat tidak perlu membuang banyak waktu dan mengganggu kegiatannya.

Lembaga keuangan merupakan salah satu lembaga yang sangat diperlukan untuk masyarakat, salah satunya yaitu koperasi yang sudah umum ditengah masyarakat. Beberapa manfaat koperasi telah dirasakan sejak lama melalui penggunaan konsep perbankan baik yang dalam bentuk syariah maupun konvensional. Saat ini masyarakat banyak yang memiliki minat untuk menggunakan beberapa produk koperasi, seperti pinjaman dan tabungan. Karena beberapa prosesnya mudah dan cepat, serta pinjamannya cepat cair sehingga masyarakat tidak kesulitan dalam melakukan proses peminjaman. Masyarakat juga harus pintar dalam memilih koperasi, terutama dalam sistem angsurannya agar masyarakat tidak dirugikan pada setiap angsuran yang diberikan di koperasi yang sudah dipilih. Bagi umat muslim yang memegang teguh ajaran Islam, tentunya akan lebih selektif dalam memilih lembaga keuangan. Lembaga keuangan yang dipilih tentunya lembaga keuangan yang menggunakan prinsip dan nilai Islam, sehingga terhindar dari riba.

Koperasi Syariah merupakan salah satu koperasi yang berkembang di Indonesia dan pada teknisnya menggunakan pola syariah.²Pola syariah yang dimaksud berupa ajaran dan aturan yang sudah ditentukan Allah SWT, untuk dipatuhi seluruh umat dan makhluknya baik yang *mahdoh* maupun *ghairu mahdhah*. Koperasi Syariah termasuk pola operasional dengan kategori yang melaksanakan aturan *ghairu mahdhah* karena menyangkut ajaran syariat muamalah. Dengan kata lain Koperasi Syariah merupakan sebuah konversi dari koperasi konvensional yang

²Sukmayadi, *Koperasi Syariah Dari Teori untuk Praktek* (Bandung: CV. Alfabeta, 2020), 9.

melalui pendekatan sesuai syariat Islam dan peneladan ekonomi yang dilakukan Rasulullah dan para sahabatnya.

Sedangkan konsep utama dari operasional Koperasi Syariah adalah dengan menggunakan akad *syirkah al-mufawadhah*, merupakan sebuah usaha yang didirikan secara bersama-sama oleh dua orang atau lebih, masing harus memberikan kontribusi dana dalam porsi yang sama besar dan ikut berpartisipasi dalam kerja dengan bobot yang sama. Masing-masing anggota saling menanggung satu sama lain dalam hak dan kewajiban. Dan tidak diperbolehkan salah seorang memberikan modal yang lebih besar dan memperoleh keuntungan yang lebih besar dibanding dengan anggota lainnya. Koperasi Syariah turut berkembang seiring dengan perkembangan perbankan syariah yang didirikan pada tahun 1992. Secara hukum, Koperasi Syariah dinaungi oleh Keputusan Menteri (Kepmen) Koperasi dan UKM Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah.

Sebagai badan atau lembaga yang bergerak sebagai penyedia layanan ataupun jasa, maka kualitas pelayanan harus menjadi perhatian khusus agar anggota menjadi loyal terhadap koperasi. Dalam memberikan pelayanan, baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, maka pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mencapai tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan konsumen.³ Hal ini dikarenakan, kepuasan konsumen mampu mempengaruhi bagaimana konsumen akan loyal terhadap perusahaan.

³Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), 14.

Tabel 1.1
Nama Koperasi dan Jumlah Anggota Koperasi
di Kecamatan Kepung

Nama Koperasi	Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kediri	Koperasi Syariah Sapu Jagad Kediri	Koperasi Syariah Bagimu Negeri
Tahun Berdiri	2017	2015	2016
Produk	<p>Simpanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Simpanan <i>Amanah (Wadiyah Yad Dhamanah)</i> 2. Simpanan <i>Arofah</i> (Haji dan Umroh) 3. Simpanan Pelajar (Pelajar dan Santri) 4. Simpanan Rizky (Hari Raya) 5. Simpanan Aqur (<i>Aqiqah dan Qurban</i>) 6. Simpanan Bahagia (Hari Tua) 7. Simpanan Berjangka <p>Pembiayaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembiayaan <i>Murabahah</i> 2. Pembiayaan <i>Mudharabah</i> 3. Pembiayaan <i>Ijarah</i> 	<p>Simpanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Simpanan <i>Mudharabah</i> (Simudha) 2. Simpanan pendidikan (Simpendik) 3. Simpanan Idul Fitri (Sifitri) 4. Simpanan Berjangka Syariah (SBS) <p>Pembiayaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembiayaan Murabahah 2. Pembiayaan Ijarah Multijasa 	<p>Simpanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Simpanan <i>Mudharabah</i> 2. Simpanan <i>Wadi'ah</i> 3. Simpanan Hari Raya 4. Simpanan Pendidikan <p>Pembiayaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembiayaan <i>Mudharabah</i> 2. Pembiayaan <i>Ijarah</i>
Promosi	Sebar brosur, media sosial, dan pendekatan secara langsung dengan masyarakat.	Sebar brosur, media sosial.	Pendekatan secara langsung dengan masyarakat.

Pelayanan	<p>Pelayanan yang diberikan Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya sangat baik dan ramah.</p> <p><i>Front office</i> mampu menjelaskan dengan baik produk yang dibutuhkan anggota.</p> <p>Memiliki layanan sistem jemput bola untuk anggota yang berada di wilayah kepung, sehingga anggota dapat melakukan setoran ataupun penarikan tanpa harus datang ke kantor koperasi.</p> <p>Memiliki layanan <i>e-banking</i> yang bisa diakses melalui hp android, sehingga memberikan kemudahan bagi anggota yang hendak melakukan transaksi.</p> <p>Memberikan layanan dalam bentuk pelatihan dan pembinaan SDM Koperasi Syariah.</p>	<p>Pelayanan yang diberikan Koperasi Syariah Sapu Jagad sangat baik dan ramah.</p> <p><i>Front office</i> mampu menjelaskan dengan baik produk yang dibutuhkan anggota.</p> <p>Memberikan pelatihan petani organik dalam untuk kemandirian dan kesejahteraan anggota.</p>	
------------------	--	---	--

Sumber: Data diolah peneliti pada tahun 2022

Berdasarkan dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya memiliki beberapa produk dan pembiayaan yang lebih bervariasi jika dibandingkan dengan Koperasi Syariah Sapu Jagad dan Koperasi Syariah Bagimu Negeri. Selain itu, dalam segi teknologi Koperasi Syariah

RAJA sudah memfasilitasi anggota melalui layanan seperti *e-banking* dalam rangka memberikan kemudahan untuk anggotanya saat hendak transaksi.

Tabel 1.2
Jumlah Anggota Koperasi

Tahun	Jumlah Anggota		
	Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya	Koperasi Syariah Sapu Jagad	Koperasi Syariah Bagimu Negeri
2020	101	95	88
2021	107	101	96
2022	128	109	105

Sumber: Data diolah peneliti pada tahun 2023

Berdasarkan data dari tabel 1.2 dapat diketahui bahwa Jumlah Anggota pada Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya mengalami kenaikan jumlah anggota yang cukup signifikan tiap tahunnya. Dengan adanya kenaikan jumlah anggota koperasi bisa diambil kesimpulan bahwa Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya sudah mendapatkan kepercayaan dari anggotanya. Loyalitas anggota dapat dicapai jika tahap kepercayaan sudah berhasil didapatkan.

Tabel 1.3
Jumlah Anggota Yang Menabung Lebih Dari Satu Kali

Tahun	Jumlah Anggota	Jumlah Anggota Yang Menggunakan Jasa Lebih Dari Satu Kali	Persentase Kenaikan
2019	65	-	-
2020	95	65	82,1%
2021	101	95	93,1%
2022	122	101	86,1%
2023	140	122	82,17%

Sumber: Data diolah peneliti pada tahun 2023

Kemudian pada tabel 1.3 terdapat informasi yang menunjukkan jumlah anggota yang menggunakan jasa Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya lebih dari satu kali. Hal ini menunjukkan bahwa anggota koperasi sudah loyal terhadap koperasi itu sendiri. Berdasarkan paparan informasi pada tabel diatas, mampu menunjukkan bahwa anggota percaya terhadap koperasi.

Dalam hal menimbulkan rasa percaya anggota terhadap koperasi bukan hal yang mudah, karena hal tersebut hanya dapat didapatkan jika koperasi mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap anggotanya. Hal ini tentu menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya. Peneliti ingin mengetahui bagaimana strategi pelayanan yang digunakan koperasi dalam meningkatkan loyalitas anggotanya. Seperti yang kita ketahui, lebih mudah untuk menarik anggota daripada mempertahankan anggota. Mengalami kenaikan jumlah anggota merupakan hal yang baik, akan tetapi mampu mempertahankan anggota juga menjadi tantangan tersendiri bagi semua koperasi. Maka dari itu penting untuk merancang strategi agar anggota tetap loyal terhadap koperasi. Langkah ataupun strategi yang digunakan oleh koperasi syariah agar anggota merasa puas dengan layanan yang diberikan akan sangat menentukan apakah anggota akan loyal atau tidak. Oleh karena itu diperlukan strategi yang tepat sasaran dan tetap mengacu pada syariat. Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, penulis tertarik untuk mengangkat judul “**Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota (Studi Kasus Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya)**”.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana strategi pelayanan prima yang digunakan Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya (RAJA)?
2. Bagaimana peran strategi pelayanan prima yang digunakan Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya (RAJA) dalam meningkatkan loyalitas anggota?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan strategi pelayanan prima yang digunakan Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya (RAJA).
2. Untuk menjelaskan peran strategi pelayanan prima yang digunakan Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya (RAJA) dalam meningkatkan loyalitas anggota.

D. Manfaat Penelitian

3. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan, referensi, serta pemahaman mengenai strategi pelayanan prima di Koperasi Rizky Amanah Jaya (RAJA) dalam meningkatkan loyalitas anggota.

4. Bagi lembaga terkait

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang dapat menambah inovasi serta memberikan masukan yang dapat dipertimbangkan oleh lembaga, sehingga lembaga terkait dapat meningkatkan dan memperbaiki kinerja yang sudah ada.

5. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan, referensi, dan rujukan bagi semua pihak, serta dapat menjadi acuan tentang strategi pelayanan

prima Koperasi Syariah Risky Amanah Jaya (RAJA) dalam meningkatkan loyalitas anggota.

E. Penelitian Terdahulu

Berikut telaah pustaka yang digunakan penulis:

1. *Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Baitul Maal Wat Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar* oleh Febri Ali Ishaq (2017) mahasiswa IAIN Tulungagung.

Hasil dari penelitian ini adalah BMT UGT Sidogiri dalam meningkatkan loyalitas nasabah selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dan melayani nasabah secara maksimal. Konsep pelayanan prima yang digunakan untuk mempertahankan nasabah mengacu pada konsep A3, yaitu meliputi dari sikap, perhatian, dan tindakan. Penelitian ini dengan penelitian penulis memiliki kesamaan yaitu meneliti tentang pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah objek penelitian ini berupa BMT sedangkan objek penelitian penulis berupa Koperasi Syariah dan meninjau dari perspektif manajemen strategik.

2. *Peranan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di JNE Agen Gurah Kabupaten Kediri* oleh Arif Affandi (2018) mahasiswa STAIN Kediri.

Hasil dari penelitian ini adalah beberapa pelayanan yang dilakukan oleh JNE Agen Gurah dalam meningkatkan loyalitas nasabah antara lain memberikan layanan kerjasama dengan para pengusaha-pengusaha di daerah Gurah tidak

lain keterkaitan pengiriman barang dengan tujuan untuk menarik dan menguasai pasar para pengusaha di daerah Gurah.

Bentuk kerjasama yang digunakan yakni dengan memberikan potongan harga kepada para pelanggan yang sudah loyal. Selain itu, JNE Agen Gurah Kabupaten Kediri mengembangkan kemampuan para karyawan dengan memberikan pelatihan dasar-dasar pelayanan seperti bersikap ramah, empati, dan sopan. Dalam upaya mempertahankan pelanggan, manajer JNE AGEN Gurah memberikan sarana kepada para pelanggan dengan penjemputan barang ke rumah guna memberikan kemudahan bagi pelanggan yang tidak bisa menyempatkan waktu untuk keperluan pengiriman barang.⁴ Penelitian ini dengan penelitian penulis memiliki kesamaan yaitu meneliti pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu objek penelitian ini berupa JNE (Ekspedisi), sedangkan objek penelitian penulis berupa Koperasi Syariah dan meninjau dari perspektif manajemen strategik.

3. *Pelayanan Prima Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Produk Subsidizing Di PT. BPRS Buana Mitra Perwira* oleh Devi Irawati (2018) mahasiswi IAIN Purwokerto.

Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan prima yang telah diterapkan di BPRS Buana Mitra Perwira sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) perusahaan dan sesuai dengan pelayanan prima yang dikembangkan berdasarkan pada A6 (*Capacity, Mentality, Appearance, Consideration, Activity, dan Responsibility*). Strategi yang digunakan dalam meningkatkan

⁴Arif Affandi, Peranan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di JNE Agen Gurah Kabupaten Kediri (*Skripsi: STAIN Kediri*, 2018).

loyalitas nasabah pada produk financing antara lain melayani nasabah dengan cepat dan tepat, menyapa nasabah dengan ramah dan sopan, berpenampilan sesuai syariat Islam, menjenguk nasabah yang sakit, menyediakan kritik dan saran, tidak membeda-bedakan nasabah, mengadakan program jemput bola, dan pemberian hadiah kepada nasabah agar semakin merasa puas dan loyal terhadap perusahaan.

Penelitian ini dan penelitian penulis memiliki kesamaan yaitu mengkaji pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah objek penelitian sebelumnya berupa BPRS, sedangkan objek penelitian penulis berupa Koperasi Syariah.

4. *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene (Analisis Manajemen Syariah)* oleh Ismawati (2020) mahasiswi IAIN Parepare.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene. Jenis penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data tersebut kemudian dideskripsikan, dianalisis, dan dibahas untuk membahas permasalahan yang diangkat.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah sangat penting dalam mencapai kepuasan nasabah sehingga mendapatkan tanggapan yang positif dan menciptakan citra

yang baik bagi perusahaan. Kemudian berdasarkan hasil analisa diketahui bahwa dalam meningkatkan loyalitas nasabah peran *customer service* sudah sesuai dengan Analisis Manajemen Syariah.⁵ Penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya memiliki kesamaan yaitu meneliti tentang pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah objek penelitian sebelumnya berupa Bank Konvensional, sedangkan penelitian penulis berupa Koperasi Syariah.

5. *Peran Pelayanan Prima Guna Mempertahankan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Fresh Cafe Kabupaten Kediri)* oleh Intan Viasri Anggari (2024) mahasiswi IAIN Kediri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima *Fresh Cafe* dalam mempertahankan loyalitas konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan wawancara sebagai salah satu teknik utamanya. Teknik analisis data yang digunakan berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil analisa diketahui bahwa pelayanan prima yang diterapkan *Fresh Cafe* sudah sesuai dengan standar pelayanan prima serta dimensi-dimensi pelayanan prima, kemudian mengenai peran pelayanan prima guna mempertahankan loyalitas konsumen menunjukkan bahwa adanya penerapan dari pelayanan prima yang dilakukan *Fresh Cafe* berperan terhadap loyalitas konsumen.⁶ Penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya memiliki kesamaan yaitu meneliti tentang pelayanan prima dalam meningkatkan

⁵ Ismawati, Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene (Analisis Manajemen Syariah)(Skripsi: IAIN Parepare, 2020) .

⁶Intan Viasri Anggari, “Peran Pelayanan Prima Guna Mempertahankan Loyalitas Konsumen (Studi pada Fresh Cafe Kabupaten Kediri)” (Skripsi: IAIN Kediri, 2024).

loyalitas, serta metode penelitian yang digunakan juga sama. Adapun perbedaannya penelitian terdahulu meneliti pada perusahaan non-jasa yakni *Coffeeshop Fresh Cafe* sedangkan peneliti meneliti di Koperasi Syariah Rizky Amanah Jaya Kedi