

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Untuk menghadapi perkembangan perekonomian yang senantiasa bergerak cepat, kompetitif, serta terintegrasi dengan tantangan yang terus menjadi kompleks dan sistem keuangan yang terus berkembang, dibutuhkan penyesuaian kebijakan dalam bidang lembaga keuangan islam yang semakin meningkat.<sup>1</sup> Persaingan di industri jasa saat ini tidak hanya sebatas menjual produk yang memenuhi target dan sesuai dengan sasaran serta semata guna memperoleh laba, tetapi lebih ditekankan pada sektor jasa. Setiap perusahaan yang sangat memperhatikan kepuasan pelanggan akan mendapatkan banyak keuntungan.<sup>2</sup>

Keandalan sistem pelayanan kerap jadi penentu keyakinan nasabah terhadap lembaga keuangan serta produk-produknya. Produk serta jasa yang ditawarkan bermacam koperasi dapat jadi sama, namun perbandingan bisa diarahkan lewat metode yang diterapkan pada tiap koperasi saat melayani nasabah. Lembaga keuangan sadar betapa pentingnya mendapatkan serta mempertahankan keyakinan nasabah untuk keberhasilan bisnis lembaga

---

<sup>1</sup> Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 3-4.

<sup>2</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), 3.

keuangan.<sup>3</sup> Tantangannya, penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang diterima bersifat subyektif, sebab bergantung pada persepsi tiap-tiap individu.<sup>4</sup> Terlebih di masa pandemi covid-19 saat ini, tentu ini bukanlah suatu hal yang mudah.

Dampak pandemi covid-19 membuat dunia industri harus berpikir keras agar usahanya tetap berjalan, termasuk lembaga keuangan syariah. Berbagai cara telah dilakukan agar kegiatan ekonomi tetap berjalan di tengah pandemi covid-19. Adanya kebijakan *sosial distancing* tentu berdampak pada cara pelayanan di lembaga keuangan koperasi syariah. Mengenai jumlah anggota, di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri ini justru mengalami kenaikan selama pandemi covid-19. Adanya kenaikan jumlah nasabah ini tentu karena para karyawan memberikan pelayanan yang berbeda di masa pademi covid-19. Berikut perbedaan pelayanan sebelum masa pandemi dan sesudah adanya pandemi covid-19:

**Tabel 1.1.**

**Perbedaan Pelayanan Sebelum Pandemi dan Sesudah Pandemi  
di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri**

No.	Sebelum Pandemi	Sesudah Pandemi
1.	Seluruh karyawan di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri melakukan pelayanan secara	Seluruh karyawan di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri melakukan pelayanan secara <i>online</i> agar

<sup>3</sup> Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 178.

<sup>4</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Alfabeta, 2012), 157.

	<i>offline</i> , para anggota melakukan transaksi produk jasa dan pembayaran secara langsung di lembaga.	meminimalisir terjadinya virus covid-19, para anggota melakukan transaksi pembayaran secara <i>online</i> melalui <i>whatsapp</i> kemudian uangnya di transfer.
2.	Karyawan melayani para anggota hanya pada saat jam kerja saja. Yaitu pada hari senin sampai dengan hari jum'at pukul 07.00 WIB sampai pukul 15.00 WIB.	Karena pelayanan boleh dengan melalui <i>online</i> saja, maka karyawan melayani para anggota tidak hanya pada saat jam kerja saja, melainkan anggota boleh menghubungi kontak lembaga kapan saja jika hal itu sangatlah mendesak.
3.		Adanya diskon pelunasan jika angsurannya selalu lancar setiap bulannya serta ada kebijakan baru yaitu relaksasi atau kelonggaran masa angsuran di masa pandemi covid-19.

Sumber: Data diolah penulis melalui wawancara langsung dengan ketua cabang KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri

Para karyawan di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri telah melakukan berbagai hal untuk menunjang pelayanan prima, berikut indikator *service excellent* disesuaikan dengan teori yang ada:<sup>5</sup>

**Tabel 1.2.**

**Indikator *Service Excellent* pada KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri**

No	Teori	Penerapan
1.	Kemampuan ( <i>Ability</i> )	Para karyawan di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri sudah menerapkan teori Kemampuan ( <i>Ability</i> ), yaitu mereka selalu melaksanakan setiap tugasnya dengan baik dan selalu menyelesaikannya tepat waktu serta dapat menjelaskan berbagai produk pembiayaan dengan baik kepada setiap calon anggotanya.
2.	Sikap ( <i>Attitude</i> )	Para karyawan di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri sudah menerapkan teori Sikap ( <i>Attitude</i> ), yaitu mereka selalu bersikap sopan terhadap nasabah. Misalnya adalah selalu menerapkan senyum, salam, sapa, tanya, jelaskan, dan ulangi.

<sup>5</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), 31.

3.	Penampilan ( <i>Appearance</i> )	Para karyawan di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri sudah menerapkan teori Penampilan ( <i>Appearance</i> ), yaitu mereka selalu berpakaian formal dan rapi.
4.	Perhatian ( <i>Attention</i> )	Para karyawan di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri sudah menerapkan teori Perhatian ( <i>Attention</i> ), yaitu anggota diperbolehkan curhat mengenai masalahnya karena sudah dianggap seperti keluarganya sendiri.
5.	Tindakan ( <i>Action</i> )	Para karyawan di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri sudah menerapkan teori Tindakan ( <i>Action</i> ), yaitu selalu memberikan solusi kepada setiap anggota mengenai berbagai keluhannya.
6.	Tanggung jawab ( <i>Accountability</i> )	Para karyawan di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri sudah menerapkan teori Tanggung jawab ( <i>Accountability</i> ), yaitu jika ada kelalaian maupun kesalahan transaksi maka bersedia untuk bertanggung jawab sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian maupun ketidakpuasan pelanggan.

Sumber: Data diolah penulis dari buku dan wawancara langsung dengan ketua cabang KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri

Keunggulan dari pelayanan prima di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya adalah di lembaga ini menerapkan rasa kekeluargaan yang sangat erat dengan para anggotanya serta mengutamakan anggotanya agar tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Para karyawan di lembaga ini selalu berusaha untuk memahami anggotanya, selalu peduli dan mempunyai rasa empati yang tinggi kepada setiap anggotanya, mendengarkan semua keluhan kesah anggotanya serta memberikan solusi terbaik di setiap masalah-masalah anggotanya. Karena dengan mengutamakan rasa kekeluargaan inilah maka anggota merasa nyaman dengan lembaga ini.

Keunggulan lainnya dari lembaga keuangan ini adalah adanya diskon pelunasan jika angsurannya selalu lancar setiap bulannya serta memberikan relaksasi bagi para anggotanya. Kebijakan relaksasi atau kelonggaran masa angsuran ini merupakan upaya agar para anggotanya terus dapat bertahan di masa pandemi covid-19. Relaksasi ini bertujuan agar dapat membantu para anggota yang terdampak agar dapat terus menjalankan perputaran roda perekonomian mereka. Karena KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri ini memiliki cadangan keuangan yang cukup kuat, maka meskipun di masa pandemi lembaga keuangan ini tetap mampu bertahan. Selain itu lembaga keuangan ini juga terbebas dari pembiayaan bermasalah, tidak seperti lembaga keuangan lainnya yang mengalami banyak pembiayaan bermasalah di masa pandemi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Nanik Nur Handayani, pada masa pandemi covid-19 sekarang ini di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri mewajibkan setiap anggotanya yang datang ke lembaga ini agar wajib mematuhi protokol kesehatan. Yakni wajib memakai masker serta selalu mencuci tangan dengan menggunakan *hand sanitizer* setiap sebelum dan sesudah memasuki lembaga. Hal ini dilakukan guna mencegah terjadinya penyebaran virus corona. Namun semenjak adanya pandemi covid-19, pimpinan di lembaga ini membuat kebijakan baru, yaitu para anggota di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri ini boleh melakukan transaksi keuangannya melalui *online* sehingga para anggota tidak wajib datang ke lembaga langsung. Hal inilah yang menjadi salah satu faktor yang membuat jumlah anggota selama pandemi meningkat dan lembaga ini tetap bisa bertahan di tengah pandemi. Hal tersebut juga menjadikan lembaga ini unik dari sisi *service excellentnya* dan membedakan dengan lembaga keuangan lainnya.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Ibid.,

**Tabel 1.3.**

**Data Perkembangan Jumlah Anggota Sebelum dan Sesudah Pandemi  
pada Periode September 2019 - Agustus 2020  
di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri**

No	Bulan	Jumlah Anggota Sebelum Pandemi	Bulan	Jumlah Anggota Sesudah Pandemi
1.	September	1	Maret	3
2.	Oktober	3	April	4
3.	November	2	Mei	7
4.	Desember	1	Juni	6
5.	Januari	1	Juli	9
6.	Februari	2	Agustus	7

Sumber: Data diolah penulis dari buku data jumlah anggota di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri

Tabel diatas merupakan jumlah anggota yang menggunakan jasa produk simpan pinjam dan pembiayaan di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri pada periode tersebut. Jumlah anggota di lembaga ini pada bulan Desember 2020 tercatat ada 679 anggota. Pada tahun 2018 jumlah anggota sebanyak 619 orang dan pada tahun 2019 jumlah anggota sebanyak 596 orang. Kenaikan jumlah anggota tersebut menunjukkan adanya kenaikan yang cukup banyak di masa pandemi dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Anggota tersebut ada yang merupakan anggota baru dan juga ada yang merupakan anggota lama yang sebelumnya sudah pernah menggunakan produk jasa di lembaga ini.

Pada masa pandemi ini para anggota yang menggunakan produk jasa di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri, kebanyakan alasan dari mereka adalah



karena masalah ekonomi yang diakibatkan oleh adanya dampak pandemi covid-19. Namun faktor utamanya adalah karena anggota merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh lembaga ini serta syaratnya terbilang cukup mudah.

Adapun cara lembaga membangun loyalitas dengan para anggota salah satunya yaitu melalui pendekatan dengan anggota agar tidak merasa asing dan membantu menyelesaikan masalahnya. Kemudian menjalin komunikasi yang baik dengan para anggotanya melalui telepon, *whatsapp*, serta bisa juga kunjungan ke rumah anggota pada waktu tertentu. Dengan cara ini diharapkan anggota loyal dengan lembaga ini.

Salah satu anggota yang telah menggunakan jasa produk simpan pinjam dan pembiayaan di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri lebih dari satu kali adalah ibu Sri Lestari, beliau mengatakan bahwa alasannya bisa loyal dengan lembaga ini adalah karena pelayanannya yang bagus dan para karyawannya ramah, syarat dan proses pembiayaan terbilang cukup mudah dan cepat, adanya diskon pelunasan di masa pandemi saat ini yang sangat membantu, serta lokasinya cukup strategis di tengah kota sehingga mudah dijangkau. Selain anggota tersebut, masih ada banyak lagi anggota lain yang sudah berulang kali menggunakan produk jasa di lembaga ini bahkan sejak awal berdirinya lembaga keuangan ini sejak dulu hingga sekarang. Hal ini dapat dikatakan bahwa ada banyak anggota yang memiliki loyalitas di KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri. Dapat disimpulkan juga bahwa kebanyakan alasan dari mereka bisa loyal dengan lembaga keuangan ini adalah pelayanannya yang memuaskan

serta syarat dan prosesnya saat menggunakan produk di lembaga ini terbilang cukup mudah. Hal inilah yang membuat banyak anggota tetap loyal dengan lembaga keuangan ini meskipun dalam masa pandemi covid-19.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk meneliti karena KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri tetap dapat bertahan di masa pandemi covid-19 dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya, bahkan jumlah anggota justru meningkat meski di masa pandemi saat ini. Selain itu, alasan penulis yakni belum pernah ada penelitian maupun riset sebelumnya yang dilakukan pada objek penelitian ini oleh mahasiswa IAIN Kediri maupun mahasiswa di kampus lainnya, sehingga menjadi acuan tersendiri bagi peneliti untuk melakukan penelitian di tempat ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi dari para karyawan sehingga dapat membuat para anggotanya tetap loyal di masa pandemi covid-19 dan tidak pindah ke lembaga keuangan lainnya. Untuk mengetahui permasalahan dari kondisi lembaga keuangan tersebut, peneliti mengajukan penelitian yang berjudul **“Peran Strategi *Service Excellent* dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri)”**.

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana strategi *service excellent* pada masa pandemi covid-19 di KSPPS BWM Rahmah Kota Kediri?
2. Bagaimana peran *service excellent* dalam mempertahankan loyalitas nasabah pada masa pandemi covid-19 di KSPPS BWM Rahmah Kota Kediri?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan fokus penelitian, maka tujuan peneliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui strategi *service excellent* pada masa pandemi covid-19 di KSPPS BWM Rahmah Kota Kediri
2. Untuk mengetahui peran *service excellent* dalam mempertahankan loyalitas nasabah pada masa pandemi covid-19 di KSPPS BWM Rahmah Kota Kediri

## **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, baik dari segi teoritis maupun praktis. Adapun kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan.

## 2. Secara praktis

### a. Bagi peneliti

Dari penelitian ini, diharapkan peneliti dapat meningkatkan kemampuan dalam melakukan sebuah penelitian ilmiah dan dapat menambah pengetahuan di bidang ekonomi islam, khususnya di bidang Perbankan Syariah.

### b. Bagi lembaga

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan memberikan masukan yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang keuangan.

### c. Bagi pembaca (masyarakat/nasabah)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada masyarakat tentang lembaga keuangan syariah sehingga dapat termotivasi untuk menabung di lembaga yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang telah ada.

## **E. Telaah Pustaka**

Berikut ini beberapa telaah pustaka yang digunakan penulis terkait penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Strategi Pelayanan BMT dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di Koperasi BMT Maslahah Mursalah) oleh Siti Aisyah (2009), mahasiswi STAIN Kediri. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini adalah layanan yang diberikan berpengaruh

positif dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Strategi yang digunakan cukup efektif dan efisien dalam meningkatkan loyalitas nasabah.<sup>7</sup>

2. Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah *Funding* melalui Peningkatan Mutu Pelayanan Tahun 2002-2004 (Studi Kasus di BMI Cabang Kediri) oleh Dewi Setyowati (2005), mahasiswi STAIN Kediri. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini adalah adanya perubahan peningkatan mutu pelayanan untuk meningkatkan jumlah nasabah *funding*.<sup>8</sup>
3. Strategi Pelayanan Prima oleh *Frontliner* untuk Membangun Loyalitas Nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto oleh Elma Zakiati (2019), mahasiswi Institut Agama Islam Negeri Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan prima dapat membangun loyalitas nasabah secara signifikan, hal ini karena nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh *frontliner*.<sup>9</sup>
4. Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun oleh Yusron Musthafa Kamal (2016), mahasiwa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini

---

<sup>7</sup> Siti Aisyah, Strategi Pelayanan BMT dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di Koperasi BMT Masalah Mursalah), (Skripsi: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri, 2009).

<sup>8</sup> Dewi Setyowati, Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah *Funding* melalui Peningkatan Mutu Pelayanan Tahun 2002-2004 (Studi Kasus di BMI Cabang Kediri), (Skripsi: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri, 2005).

<sup>9</sup> Elma Zakiati, Strategi Pelayanan Prima oleh *Frontliner* untuk Membangun Loyalitas Nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto, (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2019).

adalah pelayanan yang di berikan oleh *customer service* mampu meningkatkan jumlah nasabah secara signifikan.<sup>10</sup>

5. Pelayanan Prima dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Produk *Funding* di PT. BPRS Buana Mitra Perwira oleh Devi Irawati (2018), mahasiswi Institut Agama Islam Negeri Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diberikan dapat meningkatkan loyalitas nasabah, khususnya pada produk *funding*.<sup>11</sup>

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya adalah pertama, sama-sama meneliti tentang strategi pelayanan prima kepada nasabah untuk meningkatkan loyalitas nasabah dan meningkatkan jumlah nasabah. Kedua, sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah pada penelitian ini penulis menambahkan variabel yaitu di masa pandemi covid-19, dimana hal ini menjadi sesuatu hal yang unik untuk diteliti dan belum pernah dibahas oleh penelitian sebelumnya.

---

<sup>10</sup> Yusron Musthafa Kamal, Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun, (Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016).

<sup>11</sup> Devi Irawati, Pelayanan Prima dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Produk *Funding* di PT. BPRS Buana Mitra Perwira, (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2018).

