

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Konteks Penelitian

Pada Era Globalisasi seperti saat ini, mengharuskan lembaga keuangan untuk merencanakan dan juga menerapkan suatu strategi pengembangan usaha yang jelas dan tepat. Strategi merupakan bagian dari manajemen organisasi yang sangat penting untuk diperhatikan terutama oleh para manajer puncak (*top level manajemen*).<sup>1</sup> Salah satu tindakan yang dapat dilakukan untuk menjaga keberlangsungan usahanya yaitu dengan terus melakukan perbaikan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya, sehingga bisa mempertahankan konsumen yang sudah ada dan menarik konsumen yang baru. Lembaga keuangan pada dasarnya merupakan suatu lembaga penjual jasa, yang berarti hal ini sulit untuk dilakukan evaluasi dikarenakan jasa diberikan langsung saat proses interaksi antara lembaga keuangan dengan nasabah.<sup>2</sup>

Tuntutan lembaga keuangan syariah untuk mampu memperkuat citra bisnis berbasis syariah yang dapat ditunjukkan dengan keterampilan dari sebuah layanan dan juga menjalankan amanah secara profesional. Pentingnya hal itu dilakukan tidak lain untuk mendapatkan ridho dari Allah SWT, memenuhi kebutuhan nasabah, memenuhi harapan tinggi dimasyarakat terhadap adanya lembaga keuangan syariah, serta mampu menyikapi perilaku pesaing.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Abdul Bashith, *Islam dan manajemen koperasi: prinsip-prinsip dan strategi pengembangan koperasi indonesia* (Malang: Malang press, 2008) 261.

<sup>2</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002) 149.

<sup>3</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Islam* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014) 296.

Persaingan (*competition*) ada ketika terdapat beberapa perusahaan yang memiliki jenis usaha yang sama kemudian lokasi pendiriannya berada di daerah yang sama, dan sama sama memiliki keinginan untuk mampu unggul antara perusahaan satu dengan yang lainnya dengan tujuan agar bisa tetap berkembang sehingga mampu tetap bertahan.<sup>4</sup> Seperti di kecamatan Ngadiluwih saat ini banyak berdiri lembaga-lembaga keuangan bank ataupun non bank baik konvensional atau Syariah. Hal ini beriringan dengan fakta dilapangan yang menunjukkan perkembangan usaha kecil menengah UMKM, dan juga antusias dari masyarakat yang sadar akan apa yang dibutuhkan dan pentingnya kesadaran financial untuk keberlangsungan usahanya. lembaga lembaga tersebut antara lain, KJKS BMT Surya Melati Abadi, BPR Insumo Sumber Arto, Koperasi Delta Pratama Ngadiluwih, BPR Nusamba Cabang Kediri, BPR Pamenang, Artha Pamenang Ngadiluwih, BPRS Tanmiya Artha, Bank BRI Ngadiluwih, Bank Jatim Capem Ngadiluwih, Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah.

Dari banyaknya lembaga keuangan bank ataupun non bank baik konvensional atau Syariah, dan juga lokasi pendiriannya yang berdekatan antara satu dengan yang lainnya menjadikan munculnya sebuah persaingan diantara lembaga - lembaga keuangan tersebut. Yang tentunya dari setiap lembaga tersebut mempunyai kelebihan dan kelemahan masing – masing. Diantara banyaknya lembaga yang berdiri di Ngadiluwih dapat dilihat bahwa ada dua lembaga keuangan sejenis koperasi syariah. Kedua lembaga tersebut

---

<sup>4</sup> Agus Maulana, *Competitive strategy* (Jakarta: Erlangga, 2001)5.

adalah KJKS BMT Surya Melati Abadi dan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah. Dimana koperasi telah melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan. Dan Koperasi syariah merupakan suatu lembaga mikro syariah yang terkonsentrasi pada program pemberdayaan usaha kecil yang tidak terjangkau dengan lembaga keuangan yang lain. Karena kebanyakan pemilik usaha kecil terhambat pada prosedur permintaan penambahan modal yang terlalu rumit dan juga jaminan usaha yang tidak dapat terpenuhi.<sup>5</sup> Maka dari itu perkembangan dari koperasi syariah yang ada tentu menjadi hal penting, karena dengan perkembangan yang terjadi akan bisa membantu menjawab dari setiap kebutuhan yang muncul dalam upaya perkembangan UMKM di Ngadiluwih dan sekitarnya.

Perkembangan dari Koperasi syariah yang diiringi juga dengan meningkatnya pesaing yang ada, dan semakin tingginya keinginan anggota, akan menjadikan Koperasi syariah perlu menerapkan suatu strategi yang baik, tepat dan efisien untuk melayani anggota dalam memenuhi setiap keinginan dan kebutuhannya ke arah yang jauh lebih baik. Strategi sendiri dapat diartikan sebagai suatu keterampilan mengatur suatu kejadian atau peristiwa. Serta secara umum sering dikemukakan bahwa strategi merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Dalam bidang administrasi strategi diartikan sebagai upaya yang bersifat makro dan menyeluruh.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Susi Susilo, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Salemba Empat, 2000) 56.

<sup>6</sup> Iskandarwasid dan Dadang Sunendar, *Strategi Pembelajaran Bahasa* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), 2.

Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani dengan keinginan konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas. Dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>7</sup> Pelayanan dan etika sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari lembaga pesaing lainnya. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa itu akan lebih lancar. Dengan adanya pelayanan yang baik akan menarik daya tingkat nasabah lebih banyak lagi.<sup>8</sup>

Jika dilihat dari jumlah anggota diantara dua koperasi syariah KJKS BMT Surya Melati dan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah yang ada di Ngadiluwih, dari usaha yang sudah diterapkan yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan jumlah anggota koperasi TAM Syariah dan KJKS**  
**BMT Surya Melati Abadi.<sup>9</sup>**

No.	Nama LKS non bank	Tahun		
		2017	2018	2019
1.	Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah	283	300	325
2.	KJKS BMT Surya Melati Abadi	266	245	253

Sumber: Data diolah oleh peneliti.

<sup>7</sup> Malayu Hasibuan, *Dasar – Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), 152.

<sup>8</sup> Ibid, 153.

<sup>9</sup> Observasi, di Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Ngadiluwih Kediri, 1 Februari 2020.

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah telah mengalami perkembangan jumlah anggota yang baik, Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 bahwa pada tahun 2017 anggota yang dimiliki Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah sebanyak 283, dan pada 2018 mengalami peningkatan jumlah anggota sebanyak 17 sehingga menjadi 300 anggota, kemudian pada tahun 2019 mengalami peningkatan lagi sebanyak 25, sehingga jumlah anggotanya menjadi 325. Jadi dapat dilihat jika Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah ini telah memiliki konsistensi peningkatan jumlah anggota yang terjadi setiap tahunnya. Sedangkan KJKS BMT Surya Melati Abadi masih terjadi ketidakstabilan dalam peningkatan jumlah anggotanya, jika dilihat pada tabel bahwa pada tahun 2017 KJKS BMT Surya Melati Abadi ini memiliki jumlah anggota 266, kemudian pada tahun 2018 mengalami penurunan jumlah anggota sebanyak 21, sehingga anggota yang dimiliki menjadi 245, Dan pada tahun 2019 jumlah anggota yang dimiliki mengalami peningkatan lagi sebanyak 8 anggota, sehingga anggota menjadi 253. Untuk itu KJKS BMT Surya Melati Abadi ini perlu terus meningkatkan dan juga memperbaiki segala kekurangan, sebagai upaya untuk dapat menjadikan perkembangan peningkatan jumlah anggota yang dimiliki lebih konsisten.

Peningkatan dan penurunan jumlah anggota ditentukan oleh baik buruknya pelayanan yang diberikan. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu memiliki karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, tersedianya produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada anggotanya, mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, mampu menciptakan

komunikasi yang baik, memiliki pengetahuan umum lainnya dan mampu memberikan kepercayaan kepada anggota.<sup>10</sup> Hal yang menjadikan peningkatan jumlah anggota di Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah yaitu dengan kesadaran akan pentingnya dalam menunjukkan pelayanan terbaik, dan Koperasi ini sangat mengedepankan pemberian pelayanan terbaik untuk setiap anggotanya dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun). Bentuk pelayanan yang juga diberikan yaitu dengan sistem jemput bola, dimana anggota yang ingin mengajukan atau melakukan angsuran pembiayaan tidak perlu datang ke kantor, melainkan akan dijemput oleh petugas lapangan yang langsung mendatangi kerumah - rumah atau bahkan ketempat usaha dari anggotanya. Dan juga memberikan pendampingan kepada anggota yang mengalami permasalahan. Yang menjadi unik adalah tentang konsistensi dalam menerapkan sistem jemput bola sehingga terjalin hubungan yang baik antara anggota dan karyawan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah. Melihat dari pelayanan yang telah diberikan memberikan gambaran bahwa dengan mengedepankan pelayanan dapat memberikan pengaruh pada peningkatan jumlah anggota.<sup>11</sup>

Sebuah pelayanan dapat diukur dari seberapa jauh kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan, Karena pelayanan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Jadi, menjadi sebuah keharusan bagi seorang

---

<sup>10</sup> Kasmir, *Etika Customer Sarta* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 9.

<sup>11</sup> Ance Marsheres, *Pengaruh pelayanan dan promosi terhadap peningkatan jumlah nasabah pada BMT Al-Muawanah IAIN Bengkulu* (Skripsi:IAIN Bengkulu, 2019).

karyawan untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumennya agar dapat memberikan kepuasan dari pelayanan yang diberikan.

Penciptaan pelayanan terbaik akan dapat terlaksana dengan baik jika diimbangi dengan standart kompetensi sumber daya manusia yang ada. Sumber daya manusia merupakan aset terpenting untuk sebuah institusi, atau dalam pembahasan ini yaitu Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah. Dalam hal ini koperasi memberikan pelatihan yang berkelanjutan untuk karyawan sebagai upaya peningkatan serta pengembangan kompetensi yang dimiliki. Standar kompetensi sangat menentukan pelaksanaan tugas dan tanggungjawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada anggota. Dalam peningkatan standar kompetensi karyawan untuk peningkatan kualitas pelayanan harus didukung oleh semua elemen, tetapi yang paling terpenting yaitu meningkatkan kompetensi karyawan dalam menumbuhkan kemampuan serta tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan.<sup>12</sup> Setiap karyawan harus mau melakukan perubahan yang menyangkut sikap dan perilaku agar bisa diimplementasikan sesuai dengan harapan anggota. Perlu adanya kebijakan dari pihak lembaga koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah ini untuk mewujudkan standar kompetensi karyawan dan juga standar pelayanan terbaik. Karena, realita saat ini menunjukkan bahwa masih banyak sumber instasi yang selama ini terlibat di institusi syariah tidak memiliki pengalaman akademis maupun praktis dalam lembaga syariah. Dan hal inilah yang memang harus

---

<sup>12</sup> Kristiana Widiawati, *Peran Standar Kompetensi Karyawan sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan prima pada Bisnis Perbankan Syariah* (Bekasi: Akademi Sekretari dan Manajemen Bina Insani Bekasi ).

mendapatkan perhatian dari kita semua, yakni mencetak sumber daya insani yang mampu mengamalkan ekonomi syariah di semua lini. Karena sistem yang baik tidak mungkin dapat berjalan bila tidak di didukung oleh sumber daya insani yang baik pula.<sup>13</sup>

Dilihat dari adanya persaingan yang terjadi dengan lembaga keuangan lainnya, Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah memiliki suatu strategi yang diterapkan dalam memberikan kepuasan kepada anggotanya, yaitu dengan mengedepankan dan menerapkan suatu layanan yang efektif dan efisien dalam pengelolaan sumber dana pembiayaan dan juga pengalokasian pembiayaan, sehingga akan menunjukkan peningkatan jumlah anggotanya. Selain untuk dapat memenuhi kebutuhan dari anggota pelayanan yang telah diterapkan diharapkan dapat memberikan kepuasan untuk anggotanya. Apabila anggota sudah merasa puas dengan pelayanan yang diterapkan, diharapkan oleh Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah adalah perekomendasian bagi rekannya yang lain untuk juga menggunakan jasa di Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Ngadiluwih Kediri, khususnya merekomendasikan untuk melakukan pembiayaan dari produk yg ditawarkan.

Dari paparan diatas dapat diketahui bahwa Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah ini dapat mewakili salah satu Koperasi syariah yang berkembang saat ini. Dalam perkembangannya Koperasi Tunas Artha Syariah ini mengedepankan suatu pelayanan untuk dapat menciptakan pemenuhan kebutuhan dari keinginan anggotanya. Sehingga dengan hal itu mampu

---

<sup>13</sup> Adiwarman Azuar karim, *Analisis fiqih dan keuangan* (Jakarta: IIT Indonesia, 2003), 29-30.



memberikan kepuasan untuk setiap anggota yang dilayanin dan berdampak pada perkembangan berupa peningkatan jumlah anggota. Hal inilah yang kemudian menjadi ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian pada Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah tentang Strategi pelayanan seperti apa saja yang diterapkan oleh karyawan untuk anggotanya, dan dari pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap karyawan itu apakah sudah sesuai jika dilihat dari perspektif pelayanan islami. Yang kemudian dibahas Dalam judul **Strategi Pelayanan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Ngadiluwih Kediri Dalam meningkatkan jumlah anggota, Perspektif Pelayanan Islami.**

#### **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana Strategi Pelayanan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah dalam meningkatkan jumlah anggota ?
2. Bagaimana Strategi Pelayanan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah dalam meningkatkan jumlah anggota dilihat dari perspektif Pelayanan Islami ?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Strategi Pelayanan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah dalam Meningkatkan jumlah anggota
2. Untuk mengetahui Strategi Pelayanan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah dalam Meningkatkan jumlah anggota dilihat dari Perspektif Pelayanan Islami

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dari peneliti yang dilakukan ialah:

1. Teoritis : Hasil dari penelitian yang dilakukan ini sangat diharapkan bisa untuk menjadikan pengembangan didalam bidang ilmu Manajemen Strategi Terlebih khusus dalam Strategi Pelayanan.
2. Praktis:
  - a. Bagi lembaga : Dari hasil penelitian yang dilakukan ini nanti sangat diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan yang ada kaitannya dengan strategi untuk Meningkatkan jumlah anggota, dan untuk menentukan tingkat kemampuan lembaga dalam meningkatkan jumlah anggotanya.
  - b. Bagi Akademis: Dari hasil penelitian yang dilakukan ini nanti sangat diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan pembelajaran dalam pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, terlebih khusus bidang manajemen dalam meningkatkan jumlah anggota di lembaga keuangan syariah.
  - c. Bagi Peneliti Lanjutan: Dari hasil penelitian ini nanti diharapkan bisa menjadi tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya dan juga bisa menjadi bahan pertimbangan bagi organisasi atau perusahaan yang menghadapi masalah serupa.

## E. Telaah Pustaka

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu terkait penelitian yang akan dilakukan yaitu :

1. Ingrid Renvhilia Putri Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung, 2019. "*Strategi Pelayanan Prima di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro dalam Perspektif Etika Bisnis Islam*".<sup>14</sup>

Dilakukannya penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui Strategi pelayannya prima dari Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro dalam perspektif etika bisnis islam. Dalam penelitian ini disebutkan sebagai penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat *deskriptif kualitatif*. Sumber dari penelitian yang dilakukan berasal dari data primer dan sekunder. Metode pengumpulan datanya menggunakan teknik wawancara yang dilakukan dengan mewawancarai Manager Operasional, *Customer Service*, dan *Telle*. Selain itu metode pengumpulan datanya juga dilakukan dengan teknik dokumentasi dengan mendokumentasikan dokumen dan literatur yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Semua data yang sudah diperoleh kemudian dianalisis secara induktif. Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa strategi pelayanan prima yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metri yaitu *tagibles*, *reability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *assurance*. Bank Syariah Mandiri juga sudah memiliki dan menerapkan *Standar Operational Prosedur* (SOP). Terdapat beberapa hal juga yang

---

<sup>14</sup> Ingrid Renvhilia Putri, *Strategi pelayanan prima di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metri dalam Perspektif Etika Bisnis Islam*, (Skripsi, IAIN Metro Lampung, 2019).

diterapkan untuk meningkatkan kualitas *frontliner* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro yaitu *Choaching, Sharing Seassion, dan Training*. Ditinjau dari aspek etika bisnis islam, perlu meningkatkan kembali pemahaman dan latihan bagi para pegawai Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro khususnya bagian *frontliner* terkait dengan prinsip-prinsip pelayanan yang terdapat di dalam etika bisnis islam. Penerapan empat prinsip – prinsip ini merupakan suatu keniscayaan bagi setiap Bank Syariah termasuk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro.

Persamaan dari penelitian diatas dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian ini sama – sama membahas tentang sistem *reseller* pada suatu lembaga keuangan syariah. Sedangkan perbedaanya, penelitian yang dilakukan oleh Ingrid Renvhilia Putri membahas tentang strategi pelayanan yang ditinjau dari etika bisnis islam. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis membahas tentang strategi pelayanan yang dilihat dari perspektif Pelayanan Islami.

2. Muhaimin, Mahasiswa UIN Raden intan Lampung, 2008. “*Analisis kualitas pelayanan sebagai upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah (studi pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu)*”.<sup>15</sup>

Dilakukannya penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui Sandart Oprasional Prosedur (SOP) dalam pemberian pelayanan kepada nasabah, selain itu penelitian ini dilakukan juga untuk mengetahui tingkat

---

<sup>15</sup> Muhaimin, “*Analisis kualitas pelayanan sebagai upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah studi pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu*”, ( Skripsi : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018)

kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh BMT Fajar Pringsewu. Dalam penjelasannya penelitian ini disebut sebagai penelitian lapangan "*field reserch*" yang sifatnya kualitatif. Metode yang digunakan dalam pengumpulana data yaitu dengan metode observasi, wawancara, dan juga dokumentasi. Banyaknya reponden yang dijadikan sampel sebanyak 22 orang. Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan pelayanan yang diberikan BMT Fajae Pringsewu sudah sesuai prosedur yang ada, Pernyataan ini dapat dibuktikan dari kemampuan setiap karyawan untuk mampu memahami prinsip dan tanggungjawabnya, namun dalam praktaknya tetap saja masih perlu dilakukan pemantauan dan juga pelatihan agar nantinya mampu meningkatkan kinerja karyawan dimasa sekarang dan juga dimasa yang akan datang pastinya. Sedangkan dalam pemberian pelayanan menerapkan prinsip 5S yaitu Senyum, salam, sapa, sopan dan santun. Dan dinensi pelayanan diantaranya: *Tangibels* dengan memberikan fasilitas, *relibiality* dengan adanya standart pelayanan yang jelas dan keahlian karyawan, *responsivemess* melayani nasabah dengan cepat dan tanggap, *assurance* memberikan jaminan pelayanan kepada nasabah, dan *empathy* melayaani nasabah dengan ramah dan sopan santun.

Persamaan penelitian yang dilakukan muhaimin dengan penelitian yang dilakukan adalah sama sama meneliti tentang pelayanan dan menerapkan 5S Senyum, salam, sapa, sopan dan santun. Perbedaanya, pada penelitian yang dilakukan muhaimin meneliti pelayanan sebagai upaya dalam meningkatkan kupuasan dan loyalitas nasabah dan tidak ada

tinjauan secara syariahnya sedangkan penelitian yang dilakukan meneliti tentang strategi pelayanan untuk meningkatkan jumlah anggota dilihat dari perspektif Pelayanan Islami.

3. Sela Widya Sari, Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, 2019. "*Strategi pelayanan prima dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah financing di PT. BPRS Bina Amanah Satria kantor kas Bumiayu Kab. Brebes*".<sup>16</sup>

Dalam penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan prima dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah *financing* pada BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan dan menggunakan metode deskriptif kualitatif yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung yang sifatnya interaktif dan memperkayanya dengan data yang didapat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu, telah melakukan pelayanan prima dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah *financing* dengan menggunakan strategi pelayanan prima berupa pengidentifikasian determinan utama pelayanan prima, sehingga menumbuh kembangkan budaya kualitas, menindaklanjuti pelayanan,

---

<sup>16</sup> Sela Widya Sari, *Strategi pelayanan prima dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah financing di PT. BPRS Bina Amanah Satria kantor kas Bumiayu Kab. Brebe*, (skripsi, IAIN Purwokerto, 2019).

mengembangkan sistem informasi layanan, ketulusan, kesetiaan, dan jempot bola.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama meneliti tentang strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah dengan metode kualitatif. Perbedaannya dalam penelitian yang dilakukan Sela Widya Sari tidak ada tinjauan secara syariah sedangkan penelitian yang dilakukan penulis meneliti tentang strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah anggota yang di lihat dari perspektif Pelayanan Islami.

4. Dyah Agustiningtyas, Mahasiswa IAIN Tulungagung (2018), “ *Strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan ditinjau dari Etika Bisnis Islam (studi kasus di Perusahaan Batik UD. Setia Jaya Karang Trenggalek* ”. <sup>17</sup>

Dalam penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan strategi pelayanan batik UD. Setia Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mendeskripsikan berdasarkan etika bisnis islam. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. teknik analisisnya melalui reduksi data, penyajian data, yang diperoleh dan digunakan teknik triangulasi dengan tujuan mendapatkan kevalidan data. Hasil penelitian ini diketahui

---

<sup>17</sup> Dyah Agustiningtyas, *Strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan ditinjau dari Etika Bisnis Islam (studi kasus di Perusahaan Batik UD. Setia Jaya Karang Trenggalek*, (Skripsi, IAIN Tulungagung, 2018).

bahwa perusahaan Batik UD. Setia Jaya menggunakan strategi pelayanan berupa pemberian produk dengan kualitas terbaik, ketepatan waktu pesanan, ceoat tanggap dan siap membantu pelanggan, pemberian jaminan dan berkomunikasi yang baik dengan pelanggan. Sedangkan pandangan etika bisnis islam menunjukkan kesesuaian dengan tidak adanya syarat-syarat khusus bagi karyawan, memberikan produk dengan harga dan kualitas yang sesuai, melakukan inovasi, dan bertanggungjawab terhadap pesanan serta melakukan pencatatan.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah sama – sama meneliti tentang strategi pelayanan dan menggunakan metode kualitatif. Perbedaanya dari penelitian yang dilakukan oleh Dyah Agustiningtyas yaitu perbedaan obyek penelitian yang dilakukan di bidang usaha dan juga tinjauannya menggunakan etika bisnis islam, sedangkan pada penelitian yang penulis lakukan meneliti strategi pelayanan di lembaga koperasi syariah dan tinjauan syariahnya menggunakan Pelayanan Islami.

5. Firda Rini Fauziah, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo (2018), *“Pengaruh kualitas pelayanan pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Dana Mardhatilah Semarang terhadap tingkat kepuasan anggota”*.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Firda Rini Fauziah, *“Pengaruh kualitas pelayanan pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Dana Mardhatilah Semarang terhadap tingkat kepuasan anggota”*, (skripsi: Mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo,2018)



Dilakukannya penelitian ini guna mendapatkan gambarann yang mencakup pengaruh kualitas pelayanan yang telah diberikan dengan tingkat kepuasan setiap anggota di KSPPS BMT Dana Mardhatilah Semarang, Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif antar regresi yangn memiliki responden sebanyak 100 anggota dengan penggunaan teknik *random sampling*. Hasil daripada penelitian ini menunjukan bahwa, deskripsi data yang ada pada masing-masing variabel, variabel kualitas pelayanan 14 responden kategori tinggi, 75 responden dalam kategori sedang dan sebanyak 11 responden dalam kategori rendah. Sedangkan variabel tingkat kepuasan anggota sesuai analisa data sebayak 16 responden dalam kategori tinggi, sebanyak 74 responden dalam kategori sedang dan sebanyak 10 respomden dalam kategori rendah.

Persamaan antara penelitian ini dengan yang akan dilakukan yaitu sama sama meneliti tentang pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Perbedaanya penelitian dari Firda Rini Fauziah ini menggunakan metode peneliitian kuantitatif dan tidak ada tinjauan secara syariahnya. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tinjauan secara Pelayanan Islami.

6. Lita Indira Arista, Mahasiswa IAIN Tulungagung (2015) “*Analisis Strategi Pelayanan Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis di BMT Sahara*”.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Lita Indira Arista. *Analisis Strategi Pelayanan Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis di BMT Sahara*. Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2015.

Penelitian ini fokus pada bagaimana strategi pelayanan yang diterapkan di BMT Sahara Tulungagung dan bagaimana strategi pelayanan BMT Sahara Tulungagung dalam menghadapi persaingan bisnis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan oleh BMT Sahara Tulungagung melalui tiga segi yaitu SDM, organisasi dan teknologi. Kemudian menerapkan ciri, dasar pelayanan dan pelayanan prima berdasarkan SOP yang dimiliki BMT Sahara. Kemudian BMT Sahara menjelaskan etika pelayanan yang baik dan agar nasabah merasa puas dan tetap loyal untuk menjadi nasabah di BMT Sahara. Dalam menghadapi persaingan bisnis BMT Sahara membuat konsep dan perencanaan, mengevaluasi hasil kerja dan membuat inovasi baru, membangun cabang dan memperluas jaringan.

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama meneliti tentang strategi pelayanan dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan dari penelitian yang dilakukan Lita Indira Arista yaitu meneliti tentang strategi pelayanan dalam meningkatkan keunggulan bersaing dan tidak ada tinjauan secara islamnya, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh penulis meneliti tentang strategi pelayanan untuk meningkatkan jumlah anggota dan dilihat dari perspektif Pelayanan Islami.