

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dalam beberapa tahun terakhir, Lembaga Keuangan Syariah (LKS) mengalami perkembangan yang signifikan. Banyak Lembaga Keuangan Syariah (LKS) di Indonesia beroperasi di bawah sistem koperasi. Pada tahun 2004 dikenal dengan skema Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) berdasarkan Keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia No. 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang Pedoman. Menyelenggarakan kegiatan usaha patungan jasa keuangan syariah. Kemudian, pada tahun 2015, Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) dikenal dengan skema Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPPS) berdasarkan Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia No. 16/Per/M.KUKM/IX/2015 tentang Penyelenggaraan Simpan Pinjam Syariah oleh Koperasi dan Pembiayaan Kegiatan Usaha.¹

Bunga (riba) jelas dilarang dalam ekonomi Islam. Oleh karena itu, transaksi syariah, termasuk transaksi koperasi syariah, tidak diatur dengan sistem bunga (riba), tetapi berdasarkan prinsip bagi hasil yang diatur dan diakui dalam ekonomi syariah.² Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPPS) adalah koperasi yang melakukan kegiatan usaha, termasuk

¹Farid Hidayat, "Alternative Sistem Pengawasan pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) dalam Mewujudkan *Shariah Compliance*", *Mahkamah*, 1 (Desember, 2016), 384-385. Diakses melalui <https://123dok.com/document/y8rpj32q-implementasi-pengawas-syariah-koperasi-pembiayaan-koperasi-syariah-bojonegoro.html>, pada hari Senin tanggal 25 Juli pukul 17.24 WIB.

² Sukmayadi, *Koperasi Syariah dari Teori untuk Praktek* (Bandung: Alfabeta, 2020), 22.

simpan pinjam, menurut prinsip Syariah seperti mengelola Zakat, Infaq/Sedekah dan Wakaf. Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPPS) (termasuk lembaga keuangan non-bank (LKNB) yang beroperasi di bawah sistem syariah.³ Salah satu lembaga keuangan non bank berbasis syariah yang kantor pusatnya berada di provinsi Jawa Timur yaitu tepatnya di Jalan KH. Wachid Hasyim 45, Tulungagung adalah KSPPS BMT PETA dengan beberapa kantor kas dan juga kantor cabang yang tersebar di beberapa wilayah, khususnya di pulau Jawa. Dari banyaknya lembaga keuangan syariah yang telah berdiri, maka KSPPS BMT PETA yang merupakan lembaga keuangan non bank harus mampu bersaing dengan lembaga keuangan yang berada di sekitar maupun di luar wilayahnya.

Persaingan antar lembaga keuangan non bank saat ini sangat ketat, terbukti dengan semakin banyaknya lembaga keuangan non bank tradisional dan syariah di Indonesia. Tertarik dengan hal-hal ini, ia bergabung dengan lembaga keuangan. Karena persaingan yang ketat, KSPPS BMT PETA membutuhkan keunggulan. Salah satunya adalah kualitas pelayanan yang prima kepada pelanggan dan calon pelanggan kami. Lembaga keuangan merupakan salah satu penyedia jasa keuangan yang sangat mengandalkan nasabahnya dalam menggunakan jasanya, sehingga strategi pelayanan menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan loyalitas nasabah.⁴

³ Hidayat, "Alternative Sistem Pengawasan pada Koperasi Simpan Pinjam"....., 385. Diakses melalui <https://123dok.com/document/y8rpi32q-implementasi-pengawas-syariah-koperasi-pembiayaan-koperasi-syariah-bojonegoro.html>, pada hari Senin tanggal 25 Juli pukul 17.24 WIB.

⁴Annisa Dyah Utami, "Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT PETA merupakan BMT yang sedang berkembang di Kota Kediri, dikatakan berkembang karena KSPPS BMT PETA memiliki 14 kantor cabang dan 4 kantor kas yang ada di berbagai daerah tidak hanya di Kediri. KSPPS BMT PETA Cabang Kediri mempunyai 10 karyawan, 1 pada bagian manager cabang atau kepala cabang, 1 pada bagian administrasi, 2 pada bagian *teller* atau kasir, 5 bagian *account officer*, 1 pada bagian konsultan. Dengan banyaknya lembaga keuangan syariah, KSPPS BMT PETA sebagai salah satu lembaga keuangan syariah harus mampu bersaing dengan lembaga keuangan yang lain.

Banyaknya pelanggan KSPPS BMT PETA ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Karakteristik pelayanan yang unggul yang dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Memiliki staf yang profesional, memiliki sarana dan prasarana, dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, dapat berkomunikasi dengan jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, serta dapat menanamkan kepercayaan pada pelanggan.⁵

KSPPS BMT PETA Cabang Kediri merupakan salah satu kantor cabang yang dijadikan penulis sebagai tempat penelitian. Pada Tabel 1.1 berikut ini dapat dilihat jumlah nasabah tabungan KSPPS BMT PETA

Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Pituruh”,(Laporan Magang, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2021), 1.

⁵ Linda Rambe, “Strategi Pelayanan Customer Service dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mambur di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, Padangsidimpuan, 2019), 4-5.

Cabang Kediri dan BMT UGT Nusantara Cabang Pare dari tahun 2018-2022.

Tabel 1.1

**Perkembangan Jumlah Nasabah Produk Tabungan KSPPS BMT
PETA Cabang Kediri dan BMT UGT Nusantara Cabang Pare, Jawa
Timur Tahun 2018-2022**

No	Lembaga Keuangan Syariah	Tahun				
		2018	2019	2020	2021	2022
1	KSPPS BMT PETA Kediri	451	973	1.069	1.160	1.522
2	BMT UGT Nusantara Pare	390	1.173	910	1.141	1.372

Sumber: Hasil Observasi pada KSPPS BMT PETA Cabang Kediri dan BMT UGT Nusantara Cabang Pare

Tabel 1.2

**Perkembangan Jumlah Nasabah Loyal Produk Tabungan KSPPS
BMT PETA Cabang Kediri dan BMT UGT Nusantara Cabang Pare,
Jawa Timur Tahun 2020-2022**

No	Lembaga Keuangan Syariah	Tahun		
		2020	2021	2022
1	KSPPS BMT PETA Kediri	96	187	362
2	BMT UGT Nusantara Pare	101	86	194

Sumber: Hasil Observasi pada KSPPS BMT PETA Cabang Kediri dan BMT UGT Nusantara Cabang Pare

Dari tabel di atas terlihat adanya kecenderungan kenaikan yang stabil pada jumlah nasabah loyal produk tabungan KSPPS BMT PETA Kediri dari tahun 2020 hingga tahun 2022 dibandingkan dengan nasabah BMT UGT Nusantara Pare yang memang mengalami kenaikan tetapi tidak stabil karena pada tahun 2021 nasabah loyal produk tabungan mengalami penurunan. Oleh karena itu, KSPPS BMT PETA Cabang Kediri harus membuat terobosan strategi pelayanan yang tepat agar dapat meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabah setiap tahunnya sehingga menjadi loyal. KSPPS BMT PETA menjadi objek dalam penelitian ini karena banyak diminati dan dipercaya masyarakat. Meskipun letaknya berdekatan dengan salah satu lembaga keuangan yang lain, akan tetapi KSPPS BMT PETA ini tetap dapat bersaing dan diminati masyarakat sebagai alternatif dalam melakukan transaksi dengan lembaga keuangan.

Pada KSPPS BMT PETA terdapat berbagai macam pelayanan yang dilakukan terhadap nasabahnya yaitu dengan layanan jemput bola, pelayanan *online* dan juga nasabah dapat melakukan transaksi langsung di kantor. Sistem jemput bola ini semakin menambah daya tarik nasabah untuk menabung pada KSPPS BMT PETA Kediri. Pada sistem pelayanan jemput bola KSPPS BMT PETA Kediri sudah menggunakan alat yang lebih modern dibandingkan dengan lembaga lainnya, yaitu saat jemput bola *account officer* sudah menggunakan *slip thermal* sedangkan lembaga

lain masih banyak yang menggunakan buku manual. Dengan sistem menggunakan layanan *online*, transaksi dapat diakses secara langsung oleh nasabah via *smartphone*, diantaranya cek saldo, transfer kesesama rekening BMT PETA, transfer ke seluruh perbankan se-Indonesia, *top up* dompet digital (OVO, DANA, Shopeepay, Gopay, dll), *top up* E-Toll, Pembelian PPOB, Pembayaran BPJS, dan angsuran ke lembaga *finance*. Beberapa contoh pelayanan prima KSPPS BMT PETA yang telah diberikan kepada nasabah yaitu ketika nasabah akan melakukan transaksi, nasabah diberikan kebebasan untuk menabung dengan cara transfer maupun jempot bola. Selain itu, KSPPS BMT PETA juga melayani nasabah dari salah satu sekolah yang meminta untuk seluruh muridnya dibuatkan rekening dan buku tabungan untuk menabung. Pelayanan yang dilakukan oleh KSPPS BMT PETA ini sesuai dengan keinginan nasabahnya sehingga dapat mempermudah nasabahnya dalam melakukan transaksi serta dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya walaupun dengan produk yang terbatas⁶

Setiap lembaga keuangan akan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diterapkan, hal ini dilakukan agar perusahaan tetap berjalan stabil dan mampu bersaing dengan perusahaan lain serta menjadi perusahaan yang lebih baik. Penulis tertarik membahas nasabah produk tabungan karena jumlah nasabah dalam 4 tahun terakhir mengalami kenaikan. KSPPS BMT PETA dengan produk tabungan di mana simpanan

⁶ Adzkar Romadhoni, Manager KSPPS BMT PETA, Kediri, 21 Juni 2022.

yang bisa mempermudah nasabah karena dapat setor dan tarik tunai setiap saat tanpa potongan biaya administrasi, dan mendapatkan bonus simpanan setiap bulan. Hasil wawancara dengan A.R sebagai nasabah tabungan, beliau mengatakan bahwa memiliki kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT PETA yaitu dengan adanya layanan jemput bola dapat meminimalisir waktunya untuk melakukan aktivitas lainnya.⁷ Hasil wawancara dengan E.P sebagai nasabah tabungan, beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT PETA ini sangatlah baik. Jemput bola yang dilakukan dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dan sangat membantu nasabah yang tidak dapat datang langsung ke kantor.⁸ Ada juga wawancara dengan M.E sebagai nasabah tabungan, beliau mengatakan bahwa pelayanan pada KSPPS BMT PETA ini sangat disenangi oleh beliau karena adanya layanan jemput bola yang dilakukan oleh karyawan ini membuat nasabah menjadi lebih hemat waktu karena tidak harus pergi ke kantor dan dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksinya.⁹

Keputusan nasabah untuk melakukan transaksi tabungan salah satunya dipengaruhi oleh pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah. KSPPS BMT PETA Cabang Kediri sudah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya selain pelayanan yang baik, KSPPS BMT PETA ini harus tetap memperhatikan dan meningkatkan loyalitas nasabah produk

⁷ A. B, Nasabah KSPPS BMT PETA, Kediri, 23 Juni 2022.

⁸ E. P, Nasabah KSPPS BMT PETA, Kediri, 23 Juni 2022.

⁹ M. E, Nasabah KSPPS BMT PETA, Kediri, 23 Juni 2022.

tabungan. Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk mengadopsi judul penelitian untuk mempelajari lebih lanjut tentang strategi pelayanan yang baik dengan judul “**Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Produk Tabungan (Studi pada KSPPS BMT PETA Kediri)**”.

B. Fokus Penelitian

Dari pemaparan di atas, maka penulis menggunakan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pelayanan prima yang dilakukan pada KSPPS BMT PETA Kediri?
2. Bagaimana loyalitas nasabah tabungan pada KSPPS BMT PETA Kediri?
3. Bagaimana strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah tabungan pada KSPPS BMT PETA Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas maka, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana strategi pelayanan prima pada KSPPS BMT PETA Kediri.
2. Untuk mendeskripsikan bagaimana loyalitas nasabah tabungan pada KSPPS BMT PETA Kediri.

3. Untuk mendeskripsikan bagaimana strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah tabungan pada KSPPS BMT PETA Kediri.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian pada skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk akademisi sebagai tuntunan penelitian serupa yang mendatang, dan dapat menambah wawasan dan harus menjadi cara untuk membangun pengetahuan teoritis yang dipelajari dalam perkuliahan.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Lembaga

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan pelayanan yang lebih baik dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

- b. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber wawasan dan informasi bagi masyarakat yang belum mengetahui tentang pelayanan prima.

- c. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini bertujuan untuk memperluas pengetahuan serta dapat menjadikan sarana penerapan ilmu-ilmu.

E. Penelitian Terdahulu

Berikut Penelitian Terdahulu yang digunakan oleh Penulis:

1. Penelitian pertama berjudul *Peran Strategi Service Excellent dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus KSPPS BMW RAHMAH Kota Kediri)*. (Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kediri).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran *service excellence* dalam menjaga loyalitas pelanggan adalah dengan mengeluarkan kebijakan baru di masa pandemi Covid-19, antara lain penawaran layanan online, dan produk layanan hanya kepada pelanggan lama. Meminimalisir *member* yang kesulitan membayar, jika cicilan *member* lancar setiap bulannya, dan *member* mendapat kenyamanan dan dukungan maka ada potongan cicilan yang akan berdampak pada *customer retention* di masa pandemi saat ini.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama meneliti tentang strategi pelayanan prima (*service excellent*) dan loyalitas nasabah serta keduanya menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian terdahulu meneliti tentang peran strategi *service excellent* di masa pandemi *covid-19* sedangkan pada

penelitian ini meneliti strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Selain itu berbeda juga pada objek penelitiannya.¹⁰

2. Penelitian kedua berjudul *Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Proses Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada KSPPS BMT PETA Cabang jombang*. (Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kediri).

Hasil survey ini menunjukkan bahwa SDM, proses dan pengambilan keputusan untuk menjadi nasabah di KSPPS BMT PETA Cabang Jombang termasuk dalam kategori baik. Dengan demikian terdapat pengaruh antara personel dan proses mengenai keputusan menjadi nasabah KSPPS BMT PETA Cabang Jombang.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama meneliti nasabah pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian terdahulu meneliti tentang pengaruh sumber daya manusia dan proses terhadap keputusan nasabah sedangkan pada penelitian ini meneliti strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Selain itu berbeda juga pada metode penelitiannya.¹¹

¹⁰ Eva Nur Safitri, "Peran Strategi Service Excellent dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri)" (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Kediri, Kediri, 2021), 61-64.

¹¹ Yunias Rizki Agnes, "Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Proses Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah pada KSPPS BMT PETA Cabang jombang" (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Kediri, Kediri, 2021), 87-105.

3. Penelitian ketiga berjudul *Implementasi Aksioma Etik Praktik Financing pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah sebagai Upaya Mewujudkan Sustainable and Responsible Investment di Indonesia*. (Dosen Institut Agama Islam Negeri Kediri).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keuangan syariah didorong untuk terus melakukan penelitian dan pengembangan guna menemukan berbagai jenis kebutuhan, teknologi dan standar lainnya untuk memenuhi kebutuhan masa depan. Lembaga mikro syariah mendukung konsep green banking sebagai bentuk kepatuhan syariah. Dalam implementasinya, lembaga keuangan mikro syariah di Indonesia belum secara signifikan mengikuti komponen *green banking*.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu keduanya membahas tentang lembaga keuangan mikro syariah serta menggunakan metode kualitatif dalam penelitiannya. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian terdahulu meneliti tentang aksioma etik praktik financing pada LKMS sedangkan pada penelitian ini meneliti strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah.¹²

4. Penelitian keempat berjudul *Analisis Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Baitul Maal Wat tamwil Usaha*

¹²Ririn Tri Puspita Ningrum, "Implementasi Aksioma Etik Praktik Financing pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah sebagai Upaya Mewujudkan Sustainable and Responsible Investment di Indonesia", *Wadiah*, 1 (Juli, 2018), 52-54. Diakses melalui <https://jurnal.iainkediri.ac.id/index.php/wadiah/article/view/2993/1257>, pada hari Minggu tanggal 26 Juni pukul 18.25 WIB.

Gabungan Terpadu Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar. (Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Tulungagung)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang baik sangat penting untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Hal ini ditunjukkan dari hasil beberapa wawancara pelanggan yang dilakukan peneliti, sebagian besar mengatakan bahwa BMT mampu mempertahankan mereka dengan memberikan pelayanan yang memuaskan. Dengan menerapkan strategi pelayanan yang baik, transaksi menjadi lebih nyaman bagi nasabah, memungkinkan BMT bersaing dengan lembaga keuangan lainnya serta meningkatkan dan mempertahankan loyalitas nasabah.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu keduanya membahas tentang strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah serta menggunakan metode penelitian yang sama pula. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitiannya.¹³

5. Penelitian kelima berjudul *Implementasi Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Masa Pandemi di Koperasi BMT UGT Sidogiri Capem Kraksaan-Probolinggo.* (Mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember).

¹³ Febri Aly Ishaq, "Analisis Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Baitul Maal Wat tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar" (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, Tulungagung, 2017), 98-120.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan strategi pelayanan yang baik sangat penting untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Dari hasil wawancara pelanggan, terlihat jelas bahwa BMT telah menerapkan tiga strategi pelayanan prima: penyediaan sarana dan prasarana, periklanan atau promosi, dan penguasaan bola. Meski ada beberapa kendala dalam pelaksanaan strategi ini, BMT melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kendala tersebut agar dapat bersaing dalam bisnis dan meningkatkan retensi pelanggan di masa pandemi saat ini.

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah melihat strategi pelayanan prima untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan menggunakan metodologi penelitian yang sama. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada subjek penelitiannya.¹⁴

¹⁴ Siti Maisaroh, "Implementasi Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Masa Pandemi di Koperasi BMT UGT Sidogiri Capem Kraksaan-Probolinggo" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq, Jember, 2022), 77-92.