JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN ANGGOTA MELALUI PELAYANAN PRIMA: STUDI KASUS PADA KOPERASI SYARIAH (KSPPS BAITUL MAAL WAT TAMWIL JAM'IYYATUL MUBALLIGHIN SUKABUMI)

Indra Supriatna[1], Titien Yusnita[2], Aldi Surizkika[3].
[123]Megister Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Sahid Bogor.
[1] indra.jm56@gmail.com, [2] titienyusnita102@gmail.com,[3] a.surizkika97@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan anggota merupakan salah satu faktor penting dalam menjaga keberlanjutan koperasi syariah. Persaingan yang semakin ketat menuntut koperasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, serta mampu membangun kepercayaan anggota. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi peningkatan kepuasan anggota melalui pelayanan prima pada KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pengurus, manajemen, karyawan, dan anggota KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan kepuasan anggota dilaksanakan melalui empat strategi utama, yaitu penerapan pelayanan prima yang berorientasi pada kebutuhan anggota, pelayanan jemput bola sebagai bentuk kemudahan akses layanan, digitalisasi pelayanan menggunakan aplikasi Android yang mendukung transaksi secara *real time*, serta penguatan pengendalian internal melalui monitoring transaksi, rotasi wilayah kolektor, dan rekonsiliasi transaksi. Integrasi keempat strategi tersebut mampu meningkatkan kemudahan layanan, keamanan transaksi, kepercayaan, serta loyalitas anggota terhadap koperasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan prima pada koperasi syariah akan lebih efektif apabila mengintegrasikan pendekatan pelayanan personal, pemanfaatan teknologi informasi, dan pengendalian internal secara berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kepuasan anggota.

Kata kunci: pelayanan prima, kepuasan anggota, koperasi syariah, BMT, pelayanan jemput bola.

ABSTRACT

Member satisfaction is a key factor in ensuring the sustainability of Islamic cooperatives. Increasing competition requires cooperatives to deliver high-quality services that are easily accessible while fostering members' trust. This study aims to analyze strategies for improving member satisfaction through service excellence at KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi. The research employed a qualitative approach using a case study design. Data were

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving the board of directors, management, employees, and members of KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi. Data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, consisting of data condensation, data display, and conclusion drawing, while data validity was ensured through source and technique triangulation. The findings reveal that member satisfaction is enhanced through four main strategies: implementing service excellence focused on members' needs, providing door-to-door services (jemput bola) to improve service accessibility, utilizing an Android-based application that supports real-time transactions, and strengthening internal controls through transaction monitoring, collector area rotation, and transaction reconciliation. The integration of these strategies improves service convenience, transaction security, member trust, and member loyalty. This study concludes that service excellence in Islamic cooperatives becomes more effective when personal service, information technology utilization, and internal control systems are integrated to enhance member satisfaction.

Keywords: *service excellence, member satisfaction, Islamic cooperative, BMT, door-to-door service.*

I. PENDAHULUAN.

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat dalam beberapa dekade terakhir. Selain perbankan syariah, Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) atau Baitul Maal wat Tamwil (BMT) memiliki peran strategis dalam memperluas akses layanan keuangan bagi masyarakat, khususnya pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Sebagai lembaga keuangan berbasis koperasi, KSPPS tidak hanya menjalankan fungsi penghimpunan dana dan penyaluran pembiayaan, tetapi juga berperan dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat melalui penerapan prinsip-prinsip syariah seperti amanah, keadilan, tolong-menolong (*ta'awun*), dan kemaslahatan. Oleh karena itu, keberhasilan KSPPS tidak hanya diukur dari pertumbuhan aset maupun jumlah anggota, tetapi juga dari kemampuannya membangun kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas anggota melalui pelayanan yang berkualitas.

Perubahan perilaku masyarakat serta perkembangan teknologi informasi telah meningkatkan ekspektasi terhadap kualitas pelayanan lembaga keuangan. Anggota tidak lagi hanya mempertimbangkan manfaat finansial, tetapi juga mengharapkan pelayanan yang cepat, mudah diakses, responsif, transparan, aman, dan mampu memberikan solusi sesuai kebutuhan mereka. Kondisi tersebut menuntut koperasi syariah untuk tidak hanya meningkatkan kualitas interaksi pelayanan, tetapi juga mengintegrasikan inovasi layanan, pemanfaatan teknologi informasi, serta tata kelola organisasi yang baik agar mampu mempertahankan kepercayaan dan kepuasan anggota. Dengan demikian, kemampuan KSPPS dalam merancang strategi pelayanan yang adaptif menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga daya saing dan keberlanjutan lembaga.

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

Salah satu strategi pelayanan yang masih menjadi keunggulan kompetitif pada banyak KSPPS adalah pelayanan jemput bola, yaitu pelayanan yang dilakukan dengan mendatangi anggota secara langsung di tempat usaha maupun tempat tinggal. Strategi ini sesuai dengan karakteristik anggota yang sebagian besar merupakan pelaku UMKM dan pedagang tradisional yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang ke kantor. Selain meningkatkan kemudahan akses layanan, pendekatan tersebut juga memperkuat hubungan personal antara petugas dan anggota sehingga pelayanan tidak hanya bersifat transaksional, tetapi juga membangun kedekatan emosional yang menjadi salah satu karakteristik pelayanan pada koperasi syariah.

KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin (BMT JM) Sukabumi merupakan salah satu koperasi syariah yang secara konsisten mengembangkan strategi pelayanan melalui penerapan pelayanan prima, pelayanan jemput bola, digitalisasi pelayanan berbasis Android, serta penguatan pengendalian internal. Keempat strategi tersebut diterapkan secara terpadu untuk meningkatkan kemudahan layanan, keamanan transaksi, kepercayaan, dan kepuasan anggota. Digitalisasi pelayanan dimanfaatkan untuk mendukung pencatatan transaksi secara *real time* dan meningkatkan efisiensi operasional tanpa menghilangkan karakter pelayanan personal yang menjadi ciri khas koperasi syariah. Sementara itu, pengendalian internal diterapkan melalui monitoring transaksi, rotasi wilayah kerja petugas, briefing operasional, dan rekonsiliasi transaksi guna menjaga akurasi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan. Karakteristik tersebut menjadikan KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi sebagai objek yang relevan untuk mengkaji strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggota.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas anggota koperasi syariah. Masadah et al. (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS. Kurniawati et al. (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan secara simultan memengaruhi kepuasan anggota, sedangkan Umuri, Nurdin, dan Riyaldi (2023) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas mampu meningkatkan loyalitas anggota melalui terbentuknya kepercayaan. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif yang lebih menitikberatkan pada pengujian hubungan antarvariabel sehingga belum mampu menjelaskan secara mendalam bagaimana strategi pelayanan dirancang, diimplementasikan, dan dikembangkan dalam operasional koperasi syariah.

Berdasarkan telaah literatur, terdapat tiga kesenjangan penelitian (*research gap*). Pertama, penelitian terdahulu didominasi oleh pendekatan kuantitatif sehingga belum mampu menggambarkan proses implementasi strategi pelayanan secara mendalam. Kedua, kajian sebelumnya umumnya hanya membahas kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL tanpa mengintegrasikan pelayanan jemput bola, digitalisasi pelayanan, dan pengendalian internal sebagai satu kesatuan strategi pelayanan. Ketiga, sebagian besar penelitian hanya menggunakan perspektif anggota sebagai responden utama, padahal strategi pelayanan pada koperasi syariah merupakan proses organisasi yang melibatkan pengurus, manajemen, petugas operasional, dan anggota secara bersamaan. Kesenjangan tersebut menunjukkan perlunya penelitian yang tidak hanya menjelaskan hubungan antarvariabel, tetapi juga menggambarkan secara komprehensif

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

bagaimana strategi pelayanan dirancang, diimplementasikan, dan diintegrasikan dalam operasional koperasi syariah.

Penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut melalui pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus pada KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini mengeksplorasi implementasi strategi pelayanan berdasarkan perspektif pengurus, manajemen, petugas operasional, dan anggota sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai praktik pelayanan pada koperasi syariah. Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada pengembangan model konseptual strategi pelayanan yang mengintegrasikan pelayanan prima, pelayanan jemput bola, digitalisasi pelayanan, pengendalian internal, dan nilai-nilai syariah sebagai satu sistem pelayanan yang membangun kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas anggota. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menjelaskan kualitas pelayanan sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan anggota, tetapi juga menjelaskan bagaimana integrasi berbagai strategi pelayanan tersebut diterapkan secara nyata dalam operasional koperasi syariah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kepuasan anggota melalui pelayanan prima pada KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi, mengidentifikasi implementasi pelayanan prima, pelayanan jemput bola, digitalisasi pelayanan, dan pengendalian internal dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta merumuskan model konseptual strategi pelayanan yang terintegrasi untuk membangun kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas anggota pada koperasi syariah.

II. TINJAUAN PUSTAKA.

2.1 Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Pelayanan prima (*service excellence*) merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam konteks lembaga keuangan syariah, pelayanan prima tidak hanya bertujuan memberikan kepuasan kepada anggota, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang yang dilandasi oleh kepercayaan, profesionalisme, dan nilai-nilai syariah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu keunggulan kompetitif yang mampu meningkatkan loyalitas anggota sekaligus memperkuat keberlanjutan lembaga.

Menurut Kotler dan Keller (2022), pelayanan merupakan setiap aktivitas atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud serta tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan suatu barang. Kualitas pelayanan menunjukkan kemampuan organisasi dalam memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan melalui penyediaan layanan yang konsisten, cepat, tepat, dan memuaskan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengembangkan konsep kualitas pelayanan melalui lima dimensi SERVQUAL yang hingga saat ini masih banyak digunakan sebagai dasar evaluasi kualitas pelayanan, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut menggambarkan

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

bagaimana pelanggan menilai kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman mereka selama berinteraksi dengan penyedia jasa.

Dalam lembaga keuangan syariah, penerapan pelayanan prima tidak hanya berorientasi pada kepuasan anggota, tetapi juga harus mencerminkan prinsip-prinsip syariah, seperti amanah, kejujuran (*ṣidq*), profesionalisme (*itqan*), keadilan (*'adl*), serta semangat saling membantu (*ta'awun*). Pelayanan yang diberikan tidak semata-mata berorientasi pada keuntungan ekonomi, tetapi juga menjadi bentuk tanggung jawab moral dalam memberikan kemaslahatan kepada anggota.

Seiring berkembangnya teknologi informasi dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan keuangan, konsep pelayanan prima juga mengalami perkembangan. Pelayanan prima tidak lagi dipahami hanya sebagai interaksi langsung antara petugas dan anggota, tetapi telah berkembang menjadi suatu strategi organisasi yang mengintegrasikan kualitas sumber daya manusia, inovasi pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, efektivitas proses bisnis, serta sistem pengendalian internal. Integrasi tersebut memungkinkan organisasi memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, aman, transparan, dan mudah diakses sehingga mampu meningkatkan pengalaman pelayanan (*service experience*) anggota.

Dalam konteks koperasi syariah, pelayanan prima diwujudkan melalui kemampuan organisasi dalam memahami kebutuhan anggota, memberikan solusi pembiayaan yang sesuai, menyediakan pelayanan yang mudah dijangkau, memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi layanan, serta menjaga keamanan transaksi melalui pengendalian internal yang efektif. Dengan demikian, pelayanan prima bukan hanya menjadi aktivitas operasional, melainkan menjadi strategi organisasi yang mendukung terciptanya kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas anggota.

Berdasarkan uraian tersebut, pelayanan prima dalam penelitian ini dipahami sebagai strategi pelayanan yang mengintegrasikan kualitas interaksi pelayanan, kemudahan akses layanan, pemanfaatan teknologi informasi, pengendalian internal, serta penerapan nilai-nilai syariah untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang unggul dan meningkatkan kepuasan anggota KSPPS.

2.2 Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan suatu koperasi syariah. Kepuasan mencerminkan tingkat kesesuaian antara harapan anggota sebelum menerima pelayanan dengan pengalaman yang diperoleh setelah menggunakan layanan tersebut. Semakin tinggi tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima, semakin tinggi pula tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan.

Kotler dan Keller (2022) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Apabila kinerja pelayanan melebihi harapan, anggota akan merasa sangat puas. Sebaliknya, apabila pelayanan berada di bawah harapan, anggota cenderung merasa tidak puas dan berpotensi berpindah ke lembaga lain.

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

Dalam konteks koperasi syariah, kepuasan anggota tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan terhadap lembaga, kemudahan memperoleh layanan, kecepatan penyelesaian transaksi, keamanan dana, transparansi informasi, serta kesesuaian operasional lembaga dengan prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, kepuasan anggota merupakan hasil dari pengalaman pelayanan yang bersifat menyeluruh (*holistic service experience*), bukan hanya dipengaruhi oleh satu aspek pelayanan tertentu.

Oliver (2015) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respons evaluatif setelah pelanggan membandingkan harapan awal dengan pengalaman aktual yang diperoleh selama menggunakan suatu produk atau jasa. Konsep tersebut menunjukkan bahwa kepuasan bersifat dinamis karena dipengaruhi oleh perubahan kebutuhan, pengalaman sebelumnya, serta persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Bagi koperasi syariah, kepuasan anggota memiliki dampak strategis terhadap keberlanjutan organisasi. Anggota yang puas cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi, melakukan transaksi secara berulang, memanfaatkan lebih banyak produk dan layanan koperasi, serta memberikan rekomendasi positif kepada masyarakat. Sebaliknya, anggota yang merasa tidak puas berpotensi mengurangi intensitas transaksi bahkan menghentikan hubungan dengan koperasi.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan anggota koperasi syariah. Pelayanan yang cepat, ramah, responsif, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan anggota mampu meningkatkan persepsi positif terhadap lembaga. Selain itu, inovasi pelayanan melalui digitalisasi dan kemudahan akses layanan juga menjadi faktor yang semakin penting dalam membentuk kepuasan anggota pada era transformasi digital.

Dalam penelitian ini, kepuasan anggota dipahami sebagai kondisi ketika anggota merasakan bahwa pelayanan yang diberikan KSPPS mampu memenuhi atau melampaui harapan mereka melalui penerapan pelayanan prima, pelayanan jemput bola, digitalisasi pelayanan, dan pengendalian internal yang efektif sehingga mendorong terbentuknya kepercayaan dan loyalitas anggota terhadap koperasi syariah.

2.3 Strategi Pelayanan pada KSPPS

Strategi pelayanan merupakan serangkaian kebijakan dan tindakan yang dirancang oleh organisasi untuk memberikan nilai tambah kepada pelanggan melalui penyediaan layanan yang berkualitas, efektif, dan berorientasi pada kepuasan. Dalam organisasi jasa, strategi pelayanan menjadi bagian penting dari strategi bisnis karena kualitas pelayanan sering kali menjadi faktor utama yang membedakan suatu organisasi dari para pesaingnya.

Kotler dan Keller (2022) menjelaskan bahwa organisasi yang mampu memberikan pelayanan yang unggul akan lebih mudah membangun kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, strategi pelayanan tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas interaksi antara petugas dan pelanggan, tetapi juga mencakup pengelolaan proses bisnis, pemanfaatan

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

teknologi, pengembangan sumber daya manusia, serta sistem pengendalian yang mampu menjamin konsistensi kualitas pelayanan.

Dalam koperasi syariah, strategi pelayanan memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan lembaga keuangan konvensional karena pelayanan dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Nilai amanah, kejujuran, keadilan, profesionalisme, dan semangat melayani menjadi landasan dalam setiap aktivitas pelayanan. Dengan demikian, keberhasilan strategi pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan atau kemudahan layanan, tetapi juga dari kemampuan lembaga menjaga kepercayaan anggota melalui pelayanan yang transparan, bertanggung jawab, dan sesuai dengan prinsip syariah.

Perkembangan teknologi informasi juga telah mengubah paradigma pelayanan pada lembaga keuangan syariah. Anggota mengharapkan pelayanan yang mudah diakses, cepat, akurat, dan dapat dilakukan melalui berbagai media tanpa mengurangi kualitas interaksi personal. Oleh karena itu, koperasi syariah perlu mengembangkan strategi pelayanan yang mampu mengintegrasikan pelayanan tatap muka dengan layanan berbasis teknologi sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan tetap memberikan pengalaman yang positif kepada anggota.

Dalam praktik operasional koperasi syariah, strategi pelayanan dapat diwujudkan melalui beberapa pendekatan yang saling melengkapi. Pertama, pelayanan prima sebagai dasar dalam membangun kualitas interaksi antara petugas dan anggota. Kedua, pelayanan jemput bola yang memberikan kemudahan akses layanan dengan mendatangi anggota secara langsung sesuai kebutuhan mereka. Ketiga, digitalisasi pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan efisiensi transaksi. Keempat, pengendalian internal yang memastikan seluruh proses pelayanan berjalan sesuai prosedur, aman, akuntabel, dan dapat dipercaya.

Keempat strategi tersebut tidak berdiri sendiri, tetapi membentuk suatu sistem pelayanan yang terintegrasi. Pelayanan prima memperkuat kualitas hubungan antara petugas dan anggota, pelayanan jemput bola meningkatkan kemudahan akses layanan, digitalisasi meningkatkan efisiensi operasional, sedangkan pengendalian internal menjamin keamanan dan keandalan pelayanan. Integrasi keempat strategi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan anggota yang pada akhirnya mendorong terciptanya kepuasan dan loyalitas terhadap koperasi syariah.

Berdasarkan uraian tersebut, strategi pelayanan dalam penelitian ini dipahami sebagai integrasi pelayanan prima, pelayanan jemput bola, digitalisasi pelayanan, dan pengendalian internal yang diterapkan secara terpadu untuk meningkatkan kualitas pelayanan, membangun kepercayaan, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota KSPPS.

2.4 Penelitian Terdahulu dan *Research Gap*

Kajian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan anggota pada lembaga keuangan syariah telah banyak dilakukan oleh berbagai peneliti. Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang berpengaruh positif terhadap

P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

kepuasan dan loyalitas anggota. Namun demikian, masih terdapat perbedaan pendekatan, fokus kajian, serta ruang penelitian yang belum banyak dieksplorasi.

Masadah et al. (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan persepsi positif anggota terhadap lembaga sehingga mendorong kepuasan dalam menggunakan produk dan layanan koperasi syariah.

Penelitian Kurniawati et al. (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan secara bersama-sama memengaruhi kepuasan anggota. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama dalam membangun hubungan jangka panjang antara koperasi dan anggotanya.

Sementara itu, Umuri, Nurdin, dan Riyaldi (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota melalui terbentuknya kepercayaan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memperkuat komitmen anggota untuk tetap menggunakan layanan koperasi syariah.

Meskipun memberikan kontribusi yang penting, sebagian besar penelitian terdahulu masih menggunakan pendekatan kuantitatif dengan fokus pada pengujian hubungan antarvariabel menggunakan instrumen SERVQUAL atau model kepuasan pelanggan. Pendekatan tersebut belum mampu menjelaskan secara mendalam bagaimana strategi pelayanan dirancang, diterapkan, dan dikembangkan dalam praktik operasional koperasi syariah.

Selain itu, penelitian terdahulu umumnya hanya menyoroti kualitas pelayanan dari perspektif anggota sebagai responden utama. Padahal implementasi strategi pelayanan pada koperasi syariah melibatkan berbagai pihak, mulai dari pengurus, manajemen, petugas operasional, hingga anggota sebagai penerima layanan. Dengan demikian, pemahaman mengenai strategi pelayanan akan menjadi lebih komprehensif apabila dikaji melalui berbagai perspektif tersebut.

Penelitian sebelumnya juga belum banyak mengintegrasikan pelayanan prima, pelayanan jemput bola, digitalisasi pelayanan, dan pengendalian internal sebagai satu kesatuan strategi pelayanan. Padahal dalam praktik operasional koperasi syariah, keempat aspek tersebut saling berkaitan dan berkontribusi dalam membangun kepercayaan, kepuasan, serta loyalitas anggota.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat tiga *research gap* yang menjadi dasar penelitian ini. Pertama, keterbatasan penelitian kualitatif yang mampu menggambarkan implementasi strategi pelayanan secara mendalam. Kedua, belum adanya penelitian yang mengintegrasikan pelayanan prima, pelayanan jemput bola, digitalisasi pelayanan, dan pengendalian internal sebagai satu sistem pelayanan pada koperasi syariah. Ketiga, masih terbatasnya penelitian yang mengkaji strategi pelayanan dari perspektif berbagai pemangku kepentingan dalam organisasi.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut melalui pendekatan studi kasus pada KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan konsep strategi pelayanan koperasi syariah sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola koperasi dalam meningkatkan kepuasan anggota.

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

2.5 Kerangka Pemikiran

Pelayanan merupakan faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara koperasi syariah dan anggotanya. Berbagai teori menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan anggota, sedangkan kepercayaan yang terbentuk akan mendorong terciptanya kepuasan dan loyalitas. Oleh karena itu, pelayanan tidak hanya dipahami sebagai aktivitas operasional, tetapi sebagai strategi organisasi yang dirancang untuk menciptakan nilai tambah bagi anggota.

Berdasarkan teori pelayanan prima, teori kepuasan anggota, strategi pelayanan, serta hasil penelitian terdahulu, penelitian ini berasumsi bahwa kepuasan anggota pada koperasi syariah dibentuk oleh implementasi pelayanan yang terintegrasi. Strategi tersebut meliputi pelayanan prima, pelayanan jemput bola, digitalisasi pelayanan, dan pengendalian internal yang secara bersama-sama meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan anggota.

Pelayanan prima menjadi dasar dalam membangun kualitas interaksi antara petugas dan anggota melalui sikap profesional, responsif, ramah, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Pelayanan jemput bola memberikan kemudahan akses layanan bagi anggota yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang ke kantor koperasi. Digitalisasi pelayanan meningkatkan efisiensi operasional melalui pemanfaatan teknologi informasi sehingga transaksi menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan. Sementara itu, pengendalian internal memastikan seluruh proses pelayanan berjalan secara aman, akuntabel, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Integrasi keempat strategi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan anggota terhadap koperasi syariah. Kepercayaan yang terbentuk akan memperkuat kepuasan anggota karena anggota merasa memperoleh pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, aman, serta sesuai dengan nilai-nilai syariah. Kepuasan tersebut pada akhirnya akan mendorong terciptanya loyalitas anggota sehingga mereka tetap menggunakan layanan koperasi dan merekomendasikannya kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, kerangka pemikiran penelitian ini menggambarkan bahwa strategi pelayanan yang terintegrasi menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi. Hubungan antarkonsep tersebut disajikan pada Gambar 1.

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian
Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

III. METODE PENELITIAN.

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai implementasi strategi peningkatan kepuasan anggota melalui pelayanan prima pada KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan praktik pelayanan dari berbagai informan sehingga diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai strategi pelayanan yang diterapkan dalam organisasi. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 20–25 Juli 2026 di kantor KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi, yang dipilih secara purposif karena merupakan salah satu koperasi syariah yang menerapkan pelayanan *jemput bola*, memanfaatkan teknologi digital dalam operasional pelayanan, serta memiliki sistem pengendalian internal yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota. Karakteristik tersebut menjadikan lembaga ini relevan sebagai objek penelitian mengenai strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan anggota.

3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih individu yang memiliki pengetahuan dan pengalaman sesuai dengan fokus penelitian. Informan terdiri atas unsur pengurus, manajemen, petugas operasional, dan anggota sehingga mampu memberikan informasi dari berbagai perspektif mengenai implementasi pelayanan prima.

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

Informan	Jumlah	Peran
Ketua	1	Penentu kebijakan
Manajer	1	Pengelola operasional
Kepala Operasional	1	Pengawas pelayanan
Account Officer	1	Pelaksana pelayanan lapangan
Kolektor	1	Pelaksana pelayanan lapangan
Teller	1	Pelaksana pelayanan kantor
Anggota	4	Pengguna layanan

Keberagaman informan memungkinkan peneliti melakukan triangulasi sumber untuk memperoleh gambaran yang utuh mengenai strategi pelayanan yang diterapkan di KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif terbatas, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur sehingga peneliti tetap memiliki fleksibilitas untuk mengeksplorasi informasi yang berkembang selama proses penelitian. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur kepada pengurus, manajemen, petugas operasional, dan anggota untuk menggali pengalaman serta persepsi mereka mengenai implementasi pelayanan prima.

Observasi dilakukan terhadap aktivitas pelayanan di kantor maupun pelayanan *jemput bola* guna memahami proses pelayanan secara langsung.

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui penelaahan dokumen organisasi, profil lembaga, standar operasional prosedur, laporan kegiatan, serta dokumen lain yang relevan dengan fokus penelitian.

Penggunaan ketiga teknik tersebut bertujuan memperoleh data yang komprehensif sekaligus meningkatkan kredibilitas hasil penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara interaktif menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Analisis dilakukan secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai sehingga memungkinkan peneliti melakukan pendalaman terhadap tema-tema yang muncul selama penelitian. Teknik analisis data tersebut meliputi tiga tahapan, yaitu:

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

1. Kondensasi data (data condensation), yaitu proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengorganisasi data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai fokus penelitian.
2. Penyajian data (data display), yaitu menyusun data secara sistematis dalam bentuk narasi, tabel, dan matriks sehingga memudahkan peneliti memahami pola hubungan antar-temuan.
3. Penarikan dan verifikasi kesimpulan (conclusion drawing and verification), yaitu menginterpretasikan data secara berkelanjutan hingga diperoleh kesimpulan yang konsisten dan didukung oleh berbagai sumber data.

Analisis dilakukan sejak proses pengumpulan data berlangsung sehingga peneliti dapat melakukan pendalaman informasi apabila ditemukan data yang masih memerlukan klarifikasi.

3.6 Keabsahan Data

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan member checking. Selain triangulasi sumber dan teknik, peneliti juga melakukan **member checking** kepada beberapa informan utama untuk memastikan bahwa hasil interpretasi telah sesuai dengan informasi yang disampaikan selama proses wawancara.

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pengurus, manajemen, petugas operasional, dan anggota. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya, *member checking* dilakukan kepada beberapa informan utama untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti telah sesuai dengan informasi yang disampaikan selama proses penelitian. Pendekatan tersebut digunakan untuk meningkatkan kredibilitas dan keandalan hasil penelitian.

3.7 Etika Penelitian

Penelitian dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian. Sebelum wawancara dilakukan, setiap informan memperoleh penjelasan mengenai tujuan penelitian serta memberikan persetujuan untuk berpartisipasi (*informed consent*). Identitas informan dijaga kerahasiaannya dan seluruh data hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Peneliti juga berkomitmen menyajikan hasil penelitian secara objektif tanpa mengubah atau memanipulasi informasi yang diperoleh selama proses penelitian.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.

4.1 Gambaran Umum KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin (BMT JM) Sukabumi merupakan lembaga keuangan mikro syariah berbentuk koperasi yang menjalankan fungsi penghimpunan dana, penyaluran pembiayaan, dan pemberdayaan ekonomi anggota berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Sebagai koperasi syariah, KSPPS BMT JM tidak hanya berorientasi pada peningkatan kinerja keuangan, tetapi juga menempatkan pelayanan kepada anggota sebagai salah satu strategi utama dalam membangun kepercayaan, kepuasan, dan keberlanjutan lembaga. Hal tersebut tercermin dari penerapan nilai-nilai amanah, kejujuran (*ṣidq*), profesionalisme (*itqān*), keadilan (*'adl*), dan pelayanan terbaik (*ihsan*) dalam setiap aktivitas operasional.

Salah satu karakteristik pelayanan di KSPPS BMT JM adalah penerapan pelayanan jemput bola, yaitu petugas mendatangi anggota secara langsung untuk melayani transaksi simpanan maupun pembayaran angsuran pembiayaan. Strategi ini dikembangkan sebagai bentuk penyesuaian terhadap karakteristik anggota yang sebagian besar merupakan pelaku usaha mikro dan pedagang pasar yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang ke kantor. Selain memberikan kemudahan akses layanan, pendekatan tersebut juga memperkuat hubungan personal antara petugas dan anggota sehingga pelayanan tidak hanya bersifat transaksional, tetapi juga membangun kedekatan emosional antara koperasi dan anggota.

Dalam mendukung efektivitas pelayanan, KSPPS BMT JM telah memanfaatkan aplikasi berbasis Android yang terintegrasi dengan sistem informasi koperasi. Seluruh transaksi yang dilakukan oleh petugas lapangan dapat dicatat secara real time dan langsung menghasilkan bukti transaksi melalui *thermal printer*. Penerapan teknologi tersebut meningkatkan kecepatan pelayanan, akurasi pencatatan, transparansi transaksi, serta mendukung sistem pengendalian internal tanpa menghilangkan karakter pelayanan personal yang menjadi ciri khas koperasi syariah.

Penelitian ini melibatkan 10 informan yang terdiri atas Ketua Pengurus, Manager, Kepala Operasional, Kolektor, Account Officer, Teller, dan empat anggota KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi. Dalam penyajian hasil penelitian, kutipan wawancara yang ditampilkan dipilih secara representatif, yaitu Ketua Pengurus dan dua anggota, karena pernyataan mereka telah mewakili tema-tema utama penelitian. Sementara itu, informasi dari informan lainnya digunakan sebagai data triangulasi untuk memperkuat hasil analisis sehingga meningkatkan kredibilitas temuan penelitian.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Pelayanan Prima sebagai Strategi Meningkatkan Kepuasan Anggota

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima merupakan strategi utama yang diterapkan KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi dalam membangun kepuasan anggota. Pelayanan tidak hanya dipahami sebagai aktivitas operasional dalam melayani transaksi simpanan maupun pembiayaan, tetapi juga sebagai upaya membangun hubungan yang harmonis, meningkatkan kepercayaan, serta mempertahankan loyalitas anggota. Temuan penelitian menunjukkan bahwa seluruh aktivitas pelayanan diarahkan agar anggota memperoleh kemudahan, kenyamanan, rasa aman, dan pengalaman pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

Ketua Pengurus menjelaskan bahwa pelayanan merupakan fondasi utama dalam membangun hubungan jangka panjang antara koperasi dan anggota. Beliau menyampaikan:

"Pelayanan merupakan salah satu faktor utama dalam membangun kepercayaan anggota. Sebagai koperasi syariah, kami tidak hanya menghimpun dan menyalurkan dana, tetapi juga membangun hubungan yang baik dengan anggota. Pelayanan yang cepat, mudah, ramah, dan dapat dipercaya menjadi modal penting untuk mempertahankan anggota sekaligus meningkatkan citra KSPPS BMT JM."

Selain itu, beliau juga menegaskan bahwa pelayanan menjadi prioritas utama karena koperasi bergerak di bidang jasa.

"Sebagai koperasi syariah kami menjual jasa, tentu pelayanan menjadi hal prioritas kami. Tanpa pelayanan yang baik belum tentu kami bisa berkembang dan dipercaya oleh anggota."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima diposisikan sebagai strategi organisasi dalam membangun kepercayaan anggota. Kepercayaan tersebut menjadi modal penting bagi koperasi untuk mempertahankan anggota sekaligus meningkatkan citra lembaga di tengah persaingan lembaga keuangan lainnya.

Temuan tersebut diperkuat oleh pengalaman anggota. Salah seorang anggota yang telah bergabung selama kurang lebih sembilan belas tahun mengungkapkan bahwa alasan utama tetap menjadi anggota KSPPS BMT JM adalah karena pelayanan yang mudah dijangkau dan tidak membedakan nominal simpanan.

"Pelayanannya mudah. Kalau ke BMT nabung kecil juga tidak malu. Beda kalau kita nabung ke bank, nabung Rp5.000 atau Rp10.000 malu, tapi kalau di BMT tetap dilayani."

Anggota lainnya juga menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan selama ini telah memenuhi harapan serta mempermudah aktivitas usahanya.

"Selama ini sudah, setiap hari datang ke toko."

Ketika ditanya mengenai kepercayaan terhadap KSPPS BMT JM, anggota tersebut menjawab secara singkat namun tegas:

"Sangat pasti ya."

Berdasarkan berbagai pernyataan tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan prima di KSPPS BMT JM tidak hanya dinilai dari kecepatan penyelesaian transaksi, tetapi juga dari kemampuan petugas dalam membangun hubungan interpersonal dengan anggota. Sikap ramah, kesediaan melayani seluruh anggota tanpa membedakan jumlah transaksi, kemudahan akses pelayanan, serta konsistensi pelayanan yang diberikan setiap hari menjadi faktor yang membentuk persepsi positif anggota terhadap koperasi.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelayanan prima memberikan dampak terhadap kepuasan anggota. Kepuasan tersebut tercermin dari keinginan anggota untuk tetap menggunakan layanan KSPPS BMT JM, memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan, serta tumbuhnya kepercayaan terhadap koperasi sebagai lembaga keuangan syariah

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

yang mampu memenuhi kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari. Dengan demikian, pelayanan prima bukan hanya menjadi aktivitas operasional, tetapi telah berkembang menjadi strategi utama dalam meningkatkan kepuasan anggota dan menjaga keberlanjutan hubungan antara koperasi dengan anggotanya.

4.2.2 Strategi Pelayanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola merupakan strategi pelayanan yang menjadi ciri khas KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi. Strategi ini diterapkan dengan cara petugas atau kolektor mendatangi anggota secara langsung di tempat usaha maupun tempat tinggal untuk melayani transaksi simpanan, penarikan, dan pembayaran angsuran pembiayaan. Penerapan pelayanan jemput bola dilakukan sebagai bentuk penyesuaian terhadap karakteristik anggota yang mayoritas merupakan pedagang pasar dan pelaku usaha mikro sehingga memiliki keterbatasan waktu untuk datang ke kantor koperasi.

Ketua Pengurus menjelaskan bahwa pelayanan jemput bola dipertahankan karena sesuai dengan kebutuhan anggota.

"Sebagian besar anggota kami adalah pedagang pasar dan pelaku UMKM yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang ke kantor. Oleh karena itu, pelayanan jemput bola dipertahankan agar anggota tetap dapat menabung maupun membayar angsuran tanpa harus meninggalkan aktivitas usahanya. Dengan demikian, pelayanan menjadi lebih mudah dijangkau dan sesuai dengan kebutuhan anggota."

Lebih lanjut, Ketua Pengurus menjelaskan bahwa tujuan utama pelayanan jemput bola bukan hanya memberikan kemudahan transaksi, tetapi juga meningkatkan kepuasan anggota serta mempererat hubungan antara koperasi dengan anggotanya.

"Tujuan utamanya adalah memberikan kemudahan akses layanan kepada anggota, meningkatkan kepuasan anggota, menjaga kedisiplinan transaksi simpanan dan angsuran, serta mempererat hubungan antara koperasi dengan anggota."

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme operasional dalam menghimpun simpanan dan menagih angsuran, tetapi juga menjadi media komunikasi yang memperkuat hubungan sosial antara petugas dan anggota. Interaksi yang berlangsung secara rutin memungkinkan petugas memahami kondisi usaha anggota sekaligus memberikan pelayanan yang lebih personal sesuai kebutuhan masing-masing anggota.

Hasil wawancara dengan anggota memperkuat temuan tersebut. Anggota pertama mengungkapkan bahwa pelayanan jemput bola memberikan kemudahan karena transaksi dapat dilakukan tanpa harus meninggalkan tempat usaha.

"Mudah saja, tanpa harus berangkat ke BMT."

Ketika ditanya mengenai manfaat pelayanan tersebut, anggota tersebut kembali menegaskan:

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

"Mudah dan sangat membantu."

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh anggota lainnya yang menyatakan bahwa alasan utama memilih KSPPS BMT JM adalah karena kemudahan pelayanan yang diberikan.

"Mudah kalau mau nabung, didatangi."

Bahkan ketika diberikan pertanyaan mengenai kemungkinan penghentian pelayanan jemput bola, anggota memberikan respons yang menunjukkan tingginya ketergantungan terhadap sistem pelayanan tersebut.

Salah seorang anggota menyatakan:

"Sepertinya enggak lanjut ya, karena repot juga nabung setiap hari harus datang ke kantor."

Sementara anggota lainnya menjawab:

"Aduh sepertinya berhenti aja..."

Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola telah menjadi bagian penting dari pengalaman pelayanan anggota. Anggota tidak hanya memanfaatkan layanan tersebut karena alasan praktis, tetapi juga menganggapnya sebagai nilai tambah yang membedakan KSPPS BMT JM dari lembaga keuangan lainnya. Kemudahan akses layanan memungkinkan anggota tetap menjalankan aktivitas usahanya tanpa harus kehilangan waktu untuk melakukan transaksi di kantor koperasi.

Selain memberikan manfaat bagi anggota, pelayanan jemput bola juga mendukung keberlanjutan pertumbuhan koperasi. Ketua Pengurus menjelaskan bahwa kolektor tidak hanya bertugas melayani anggota yang telah ada, tetapi juga berperan dalam memperluas keanggotaan koperasi.

"Melayani anggota lama dan mencari anggota baru merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Pelayanan kepada anggota lama bertujuan menjaga kepercayaan serta kualitas aset koperasi, sedangkan penambahan anggota baru merupakan bagian dari upaya menjaga keberlanjutan dan pertumbuhan KSPPS BMT JM."

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dipahami bahwa strategi pelayanan jemput bola memberikan manfaat yang bersifat ganda. Bagi anggota, strategi ini meningkatkan kemudahan, efisiensi waktu, dan kenyamanan dalam bertransaksi. Sementara bagi koperasi, pelayanan jemput bola menjadi sarana untuk memperkuat hubungan dengan anggota, menjaga kualitas pembiayaan dan simpanan, serta mendukung pertumbuhan jumlah anggota secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pelayanan jemput bola tidak hanya menjadi metode pelayanan, tetapi telah berkembang menjadi strategi kompetitif yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan anggota di KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi.

4.2.3 Digitalisasi Pelayanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi telah memanfaatkan teknologi informasi sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota. Digitalisasi pelayanan dilakukan melalui penggunaan aplikasi berbasis Android yang digunakan oleh kolektor saat melayani transaksi di lapangan. Aplikasi tersebut terhubung

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

langsung dengan sistem informasi koperasi sehingga setiap transaksi simpanan, penarikan, maupun angsuran pembiayaan dapat dicatat secara *real time*. Setelah transaksi berhasil dilakukan, sistem secara otomatis mencetak bukti transaksi (*receipt*) menggunakan *thermal printer* yang dibawa oleh kolektor.

Ketua Pengurus menjelaskan bahwa pengembangan teknologi menjadi salah satu arah kebijakan pelayanan KSPPS BMT JM di masa mendatang tanpa menghilangkan karakter pelayanan langsung kepada anggota.

"Harapan kami ke depan, pelayanan KSPPS BMT JM semakin mudah diakses, memanfaatkan teknologi secara optimal tanpa mengurangi kedekatan dengan anggota serta tetap berlandaskan prinsip syariah. Salah satu rencana pengembangan adalah menyediakan layanan mobile banking sehingga anggota dapat melihat saldo dan mutasi rekening melalui telepon genggam, melakukan transaksi secara mandiri, serta memperoleh layanan yang lebih cepat dan praktis. Meskipun demikian, pelayanan jemput bola tetap akan dipertahankan sebagai ciri khas pelayanan KSPPS BMT JM."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi di KSPPS BMT JM tidak dimaksudkan untuk menggantikan pelayanan personal yang telah menjadi identitas koperasi, melainkan sebagai sarana untuk meningkatkan kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan efisiensi operasional. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi diposisikan sebagai pelengkap (*supporting system*) bagi pelayanan kepada anggota.

Implementasi digitalisasi pelayanan dijelaskan lebih rinci oleh Manager Pusat. Beliau menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi Android memberikan berbagai manfaat dalam proses pelayanan kepada anggota.

"Penggunaan teknologi sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota. Saat ini kolektor menggunakan aplikasi Android yang terhubung dengan sistem pusat sehingga setiap transaksi simpanan, penarikan, maupun angsuran dapat dicatat secara langsung. Setelah transaksi selesai, aplikasi langsung mencetak struk sebagai bukti transaksi sehingga anggota merasa lebih aman dan percaya. Selain mempercepat pelayanan, sistem ini juga memudahkan manajemen dalam melakukan monitoring transaksi, mengurangi kesalahan pencatatan, meningkatkan akurasi data, serta memperkuat pengendalian internal karena seluruh transaksi dapat ditelusuri melalui sistem."

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi tidak hanya memberikan manfaat bagi anggota, tetapi juga meningkatkan efektivitas pengelolaan operasional koperasi. Sistem yang terintegrasi memungkinkan transaksi tercatat secara otomatis sehingga mengurangi risiko kesalahan pencatatan manual serta meningkatkan transparansi transaksi.

Hasil wawancara dengan kolektor memperkuat temuan tersebut. Kolektor menjelaskan bahwa seluruh transaksi dilakukan melalui aplikasi Android yang terhubung dengan jaringan internet.

"Kita tinggal bawa HP Android yang sudah terhubung ke jaringan internet, buka aplikasinya, masukkan user ID dan password, pilih menu transaksi, masukkan nomor rekening anggota,

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

kemudian memasukkan nominal setoran. Setelah transaksi selesai tinggal disimpan, lalu struk langsung dicetak dan diberikan kepada anggota sebagai bukti transaksi."

Selain mempermudah proses transaksi, penggunaan aplikasi juga memudahkan proses rekonsiliasi ketika kolektor kembali ke kantor.

"Menghitung uang, mengelompokkan berdasarkan pecahan nominal, kemudian mencocokkan jumlahnya dengan data yang ada di aplikasi."

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dipahami bahwa digitalisasi pelayanan telah memberikan perubahan terhadap mekanisme pelayanan di KSPPS BMT JM. Transaksi yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat diproses secara lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik. Bukti transaksi yang langsung diterima anggota juga meningkatkan rasa aman serta kepercayaan terhadap setiap transaksi yang dilakukan.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan di KSPPS BMT JM tidak menghilangkan interaksi langsung antara petugas dan anggota. Sebaliknya, teknologi dimanfaatkan untuk mendukung pelayanan jemput bola sehingga anggota tetap memperoleh pelayanan yang bersifat personal sekaligus menikmati kemudahan yang diberikan oleh perkembangan teknologi informasi. Dengan demikian, digitalisasi pelayanan di KSPPS BMT JM merupakan bentuk integrasi antara inovasi teknologi dan pelayanan berbasis hubungan interpersonal yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota.

4.2.4 Pengendalian Internal sebagai Pendukung Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi menerapkan sistem pengendalian internal yang bertujuan tidak hanya untuk menjaga keamanan transaksi, tetapi juga untuk mendukung kualitas pelayanan kepada anggota. Pengendalian internal dilakukan melalui berbagai mekanisme, seperti pembagian wilayah kerja kolektor, rotasi wilayah pelayanan, briefing harian, monitoring transaksi berbasis sistem, rekonsiliasi transaksi setiap akhir hari kerja, serta evaluasi operasional secara berkala. Seluruh mekanisme tersebut dirancang untuk meminimalkan risiko kesalahan maupun penyalahgunaan wewenang sehingga pelayanan kepada anggota dapat berlangsung secara aman, akurat, dan dapat dipercaya.

Ketua Pengurus menjelaskan bahwa pembagian wilayah kerja kolektor dilakukan agar petugas lebih mengenal karakteristik anggota sehingga pelayanan dapat diberikan secara lebih efektif. Namun demikian, untuk mengurangi potensi penyimpangan, setiap kolektor secara berkala dipindahkan ke wilayah kerja yang berbeda.

"Pembagian wilayah tetap dilakukan agar kolektor mengenal karakteristik anggota di wilayahnya, memahami kondisi usaha mereka, dan dapat memberikan pelayanan secara lebih efektif. Akan tetapi, dua bulan sekali setiap kolektor mendapatkan rotasi wilayah kerja. Hal ini dilakukan untuk mitigasi risiko apabila terjadi fraud atau penyelewengan dana sehingga tidak terjadi ketergantungan anggota kepada satu petugas."

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa rotasi wilayah bukan merupakan bentuk ketidakpercayaan kepada petugas, melainkan strategi pengendalian internal untuk menjaga akuntabilitas pelayanan. Dengan adanya rotasi, peluang terjadinya penyalahgunaan hubungan kedekatan antara petugas dan anggota dapat diminimalkan tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan.

Selain rotasi wilayah, pengendalian internal juga dilakukan melalui briefing harian dan evaluasi operasional. Manager Pusat menjelaskan bahwa setiap pagi seluruh petugas lapangan mengikuti briefing sebelum memulai pelayanan dan setelah selesai bertugas kembali dilakukan evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan.

"Setiap pagi sebelum berangkat dan setelah dari lapangan kami melakukan briefing kepada kolektor dan Account Officer mengenai kendala yang dialami di lapangan. Selain itu, kami juga mencantumkan nomor WhatsApp pada struk transaksi sehingga apabila ada pelayanan yang kurang baik dapat langsung disampaikan oleh anggota."

Temuan tersebut menunjukkan bahwa evaluasi pelayanan dilakukan secara berkesinambungan. Melalui briefing harian, berbagai kendala yang dihadapi petugas dapat segera diidentifikasi dan diselesaikan sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga. Di sisi lain, penyediaan saluran pengaduan memberikan kesempatan kepada anggota untuk menyampaikan masukan maupun keluhan secara langsung kepada manajemen.

Pengendalian internal juga didukung oleh pemanfaatan sistem informasi yang memungkinkan seluruh transaksi dipantau secara langsung. Kepala Operasional menjelaskan bahwa seluruh aktivitas kolektor dapat dimonitor melalui aplikasi yang digunakan dalam pelayanan.

"Monitoring dilakukan melalui briefing pagi dan evaluasi setelah kolektor kembali ke kantor. Selain itu, transaksi yang dilakukan kolektor dapat dipantau melalui sistem karena seluruh transaksi dicatat menggunakan aplikasi Android yang terhubung dengan server."

Setelah pelayanan lapangan selesai, seluruh transaksi direkonsiliasi dengan mencocokkan uang fisik dan data transaksi pada sistem. Apabila ditemukan perbedaan, penyelesaiannya harus dilakukan pada hari yang sama.

"Apabila terdapat selisih antara uang yang dibawa kolektor dengan data transaksi pada aplikasi, dilakukan pemeriksaan kembali terhadap bukti transaksi dan catatan pada sistem. Selisih harus diselesaikan pada hari yang sama agar tidak mengganggu proses pembukuan dan menjaga akuntabilitas transaksi."

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dipahami bahwa pengendalian internal di KSPPS BMT JM tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme pengawasan organisasi, tetapi juga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari strategi pelayanan kepada anggota. Sistem pengawasan yang baik memberikan kepastian bahwa setiap transaksi dilakukan secara benar, tercatat secara akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kondisi tersebut mendorong tumbuhnya rasa aman dan kepercayaan anggota terhadap koperasi sehingga kualitas pelayanan dapat dipertahankan secara berkelanjutan.

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pelayanan Prima sebagai Strategi Utama Meningkatkan Kepuasan Anggota

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima merupakan strategi utama yang diterapkan oleh KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi dalam meningkatkan kepuasan anggota. Pelayanan tidak hanya dimaknai sebagai aktivitas operasional dalam memberikan layanan simpanan dan pembiayaan, tetapi juga sebagai upaya membangun hubungan yang harmonis, meningkatkan kepercayaan, serta mempertahankan keberlangsungan hubungan antara koperasi dan anggota. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, mudah, ramah, dan dapat dipercaya merupakan fondasi utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi anggota.

Temuan tersebut sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2020), yang menyatakan bahwa pelayanan prima merupakan upaya organisasi dalam memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan melalui penyediaan layanan yang andal, cepat, responsif, memberikan jaminan, serta mampu menunjukkan empati kepada pengguna jasa. Dalam konteks koperasi syariah, pelayanan bukan hanya berorientasi pada kepuasan anggota, tetapi juga mencerminkan implementasi nilai-nilai syariah seperti amanah, kejujuran (*ṣidq*), profesionalisme (*itqān*), dan keadilan (*'adl*).

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Masadah et al. (2024) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota KSPPS. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan anggota terhadap lembaga. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Kurniawati et al. (2025) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan secara bersama-sama menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan anggota koperasi syariah.

Meskipun demikian, hasil penelitian ini menunjukkan karakteristik yang berbeda dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya. Sebagian besar penelitian terdahulu memandang kualitas pelayanan melalui dimensi SERVQUAL, seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sementara itu, penelitian ini menemukan bahwa pelayanan prima di KSPPS BMT JM diwujudkan melalui praktik pelayanan yang lebih kontekstual, yaitu pelayanan jemput bola, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan sistem pengendalian internal. Dengan demikian, pelayanan prima tidak hanya dipahami sebagai kualitas interaksi antara petugas dan anggota, tetapi sebagai sistem pelayanan yang terintegrasi untuk memberikan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan bagi anggota.

Temuan penelitian ini juga memperlihatkan bahwa pelayanan prima mampu membangun kepercayaan anggota. Hal tersebut terlihat dari pernyataan anggota yang menyatakan tetap menggunakan layanan KSPPS BMT JM karena merasa dilayani dengan baik tanpa membedakan besarnya nominal transaksi. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang bersifat inklusif mampu membentuk hubungan emosional antara anggota dan koperasi. Kondisi ini memperkuat pandangan bahwa kepuasan anggota tidak hanya dipengaruhi oleh hasil pelayanan, tetapi juga oleh pengalaman pelayanan yang dirasakan selama menjadi anggota.

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

Penelitian Hidayat dan Istifadhoh (2025) juga menunjukkan bahwa pelayanan berbasis nilai-nilai syariah memberikan kontribusi terhadap kepuasan anggota koperasi. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa pelayanan yang mengedepankan nilai amanah, kejujuran, dan kepedulian menjadi faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara koperasi dan anggota.

Berdasarkan hasil penelitian dan berbagai penelitian terdahulu tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan prima di KSPPS BMT JM memiliki karakteristik yang lebih komprehensif dibandingkan sekadar peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan prima dikembangkan sebagai strategi organisasi yang mengintegrasikan pelayanan langsung kepada anggota, pemanfaatan teknologi, serta penguatan sistem pengendalian internal sehingga mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan anggota secara berkelanjutan.

4.3.2 Strategi Pelayanan Jemput Bola sebagai Keunggulan Kompetitif KSPPS BMT JM

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola merupakan strategi pelayanan yang memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan anggota KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi. Strategi ini dikembangkan berdasarkan karakteristik anggota yang sebagian besar merupakan pedagang pasar dan pelaku usaha mikro yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang ke kantor koperasi. Oleh karena itu, pelayanan tidak menunggu anggota datang ke kantor, tetapi petugas secara aktif mendatangi anggota untuk melayani transaksi simpanan maupun pembayaran angsuran.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola merupakan bentuk pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan anggota (*member-oriented service*). Dalam konsep pemasaran jasa, organisasi yang mampu menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pelanggan akan menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan organisasi yang menerapkan pelayanan secara seragam. Dengan kata lain, pelayanan yang dekat dengan kebutuhan pelanggan akan menciptakan nilai tambah (*customer value*) yang sulit ditiru oleh pesaing.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller (2022) yang menjelaskan bahwa organisasi harus mampu menciptakan nilai bagi pelanggan melalui pelayanan yang memberikan kemudahan (*convenience*), aksesibilitas, dan pengalaman positif selama menggunakan jasa. Dalam konteks KSPPS BMT JM, pelayanan jemput bola menjadi wujud nyata dari kemudahan akses layanan karena anggota tidak perlu meninggalkan aktivitas usahanya untuk melakukan transaksi.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Masadah et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan anggota koperasi syariah. Pelayanan yang cepat, mudah, dan sesuai kebutuhan anggota akan meningkatkan persepsi positif terhadap lembaga sehingga anggota merasa nyaman untuk terus menggunakan layanan koperasi. Temuan serupa dikemukakan oleh Kurniawati et al. (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor dominan yang memengaruhi kepuasan anggota selain kualitas produk dan kepercayaan.

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

Namun demikian, penelitian ini menemukan sesuatu yang lebih spesifik dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya. Sebagian besar penelitian terdahulu mengukur kualitas pelayanan melalui dimensi-dimensi umum seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Penelitian ini menunjukkan bahwa pada koperasi syariah yang melayani pelaku UMKM dan pedagang pasar, kualitas pelayanan justru diwujudkan melalui pelayanan jemput bola yang menjadi bentuk konkret dari dimensi-dimensi tersebut. Dengan kata lain, pelayanan jemput bola bukan sekadar metode operasional, melainkan implementasi nyata dari kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh anggota.

Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa pelayanan jemput bola tidak hanya meningkatkan kemudahan transaksi, tetapi juga membangun hubungan interpersonal antara petugas dan anggota. Interaksi yang berlangsung secara rutin memungkinkan petugas mengenal kondisi usaha anggota, memahami kebutuhan mereka, serta memberikan pelayanan yang lebih personal. Kondisi tersebut memperkuat rasa percaya anggota terhadap koperasi dan menciptakan hubungan yang bersifat jangka panjang.

Hal tersebut terlihat dari pernyataan anggota yang menyatakan bahwa pelayanan jemput bola memberikan kemudahan karena transaksi dapat dilakukan tanpa harus meninggalkan tempat usaha. Bahkan ketika diberikan pertanyaan mengenai kemungkinan penghentian pelayanan jemput bola, anggota menyatakan keberatan karena harus datang sendiri ke kantor koperasi. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola telah menjadi bagian dari harapan anggota terhadap kualitas pelayanan KSPPS BMT JM.

Di sisi lain, terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak selalu bergantung pada pelayanan tatap muka. Perkembangan teknologi mendorong sebagian lembaga keuangan mengalihkan pelayanan ke kanal digital sehingga interaksi langsung semakin berkurang. Namun, hasil penelitian di KSPPS BMT JM menunjukkan kondisi yang berbeda. Bagi anggota yang mayoritas merupakan pedagang pasar dan pelaku usaha mikro, pelayanan tatap muka melalui sistem jemput bola masih menjadi kebutuhan utama. Temuan ini mengindikasikan bahwa efektivitas strategi pelayanan sangat dipengaruhi oleh karakteristik anggota yang dilayani.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru bahwa pelayanan jemput bola bukan hanya strategi operasional, tetapi merupakan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) KSPPS BMT JM. Strategi tersebut mampu menciptakan kemudahan akses layanan, memperkuat hubungan sosial antara petugas dan anggota, meningkatkan kepercayaan, serta membentuk kepuasan anggota secara berkelanjutan. Temuan ini memperluas kajian mengenai kualitas pelayanan pada koperasi syariah dengan menunjukkan bahwa pelayanan yang adaptif terhadap karakteristik anggota memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan penerapan standar pelayanan yang bersifat umum.

4.3.3 Digitalisasi Pelayanan sebagai Pendukung Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan di KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi bukan dimaksudkan untuk menggantikan pelayanan tatap muka,

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

melainkan untuk mendukung efektivitas pelayanan kepada anggota. Pemanfaatan aplikasi berbasis Android, pencatatan transaksi secara *real time*, serta pencetakan bukti transaksi secara langsung merupakan bentuk inovasi pelayanan yang bertujuan meningkatkan kecepatan, akurasi, transparansi, dan keamanan transaksi.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi di KSPPS BMT JM memiliki karakteristik yang berbeda dengan transformasi digital pada lembaga keuangan formal yang cenderung mengurangi interaksi langsung dengan nasabah. Di KSPPS BMT JM, teknologi dimanfaatkan sebagai pendukung pelayanan personal, sehingga hubungan antara petugas dan anggota tetap terjaga. Dengan demikian, teknologi berfungsi sebagai *enabler* yang memperkuat kualitas pelayanan, bukan sebagai pengganti interaksi manusia.

Temuan ini sejalan dengan konsep transformasi digital yang dikemukakan oleh Laudon dan Laudon (2021), yaitu bahwa pemanfaatan sistem informasi bertujuan meningkatkan efektivitas proses bisnis, kualitas informasi, serta kualitas pelayanan kepada pengguna. Dalam organisasi jasa, keberhasilan transformasi digital tidak hanya diukur dari penggunaan teknologi, tetapi juga dari kemampuan teknologi tersebut dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pengguna jasa.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Nurhayati et al. yang menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital pada lembaga keuangan syariah mampu meningkatkan kemudahan akses layanan, efisiensi transaksi, dan kepuasan pengguna. Digitalisasi memberikan nilai tambah karena anggota memperoleh pelayanan yang lebih cepat, data transaksi yang lebih akurat, serta informasi yang lebih mudah diakses.

Namun demikian, hasil penelitian ini memperlihatkan karakteristik yang berbeda dibandingkan sebagian penelitian mengenai digitalisasi perbankan. Pada banyak lembaga keuangan modern, digitalisasi diarahkan agar sebagian besar transaksi dilakukan secara mandiri melalui aplikasi (*self-service*). Sebaliknya, di KSPPS BMT JM digitalisasi justru dipadukan dengan pelayanan jemput bola. Petugas tetap mendatangi anggota, sementara teknologi digunakan untuk mempercepat proses transaksi, mencetak bukti transaksi secara langsung, dan menghubungkan data lapangan dengan sistem pusat.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kesesuaian teknologi dengan karakteristik pengguna. Mayoritas anggota KSPPS BMT JM merupakan pelaku UMKM dan pedagang pasar yang masih membutuhkan interaksi langsung dengan petugas koperasi. Oleh karena itu, pendekatan digital yang dikombinasikan dengan pelayanan personal menjadi lebih efektif dibandingkan digitalisasi penuh yang menghilangkan kontak langsung dengan anggota.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan manfaat bagi pengelolaan organisasi. Seluruh transaksi yang dilakukan kolektor dapat dipantau secara *real time*, mengurangi kesalahan pencatatan, mempercepat proses rekonsiliasi, serta meningkatkan akurasi data transaksi. Sistem tersebut juga memberikan rasa aman kepada anggota karena setiap transaksi langsung disertai bukti transaksi yang dapat diverifikasi sewaktu-waktu.

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi bahwa digitalisasi pelayanan pada koperasi syariah tidak harus menghilangkan pendekatan personal kepada anggota. Sebaliknya, integrasi antara teknologi informasi dan pelayanan tatap muka terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepercayaan anggota, serta mendukung terciptanya kepuasan anggota. Temuan ini memperluas kajian mengenai transformasi digital pada koperasi syariah dengan menunjukkan bahwa digitalisasi yang adaptif terhadap karakteristik anggota lebih efektif dibandingkan penerapan teknologi yang hanya berorientasi pada efisiensi operasional.

4.3.4 Pengendalian Internal sebagai Pendukung Kepercayaan dan Kepuasan Anggota

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian internal di KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme pengawasan organisasi, tetapi juga menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan kepada anggota. Berbagai mekanisme pengendalian, seperti pembagian wilayah kerja kolektor, rotasi wilayah pelayanan, briefing harian, pemantauan transaksi melalui sistem informasi, rekonsiliasi transaksi setiap akhir hari, serta evaluasi operasional secara berkala, diterapkan untuk memastikan bahwa setiap pelayanan dilakukan secara akurat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengendalian internal pada koperasi syariah memiliki fungsi yang lebih luas dibandingkan sekadar mencegah kesalahan administrasi atau penyimpangan. Pengendalian internal juga berkontribusi dalam menciptakan rasa aman bagi anggota karena setiap transaksi dapat diverifikasi, dipantau, dan dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari tingkat keamanan dan kepercayaan yang dirasakan anggota.

Temuan penelitian ini sejalan dengan kerangka COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) yang menjelaskan bahwa pengendalian internal merupakan suatu proses yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai terhadap tercapainya tujuan organisasi, termasuk efektivitas operasional, keandalan pelaporan, serta kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku. Dalam konteks koperasi syariah, pengendalian internal juga menjadi sarana untuk menjaga amanah dalam pengelolaan dana anggota.

Hasil penelitian juga mendukung berbagai penelitian yang menyatakan bahwa pengendalian internal yang baik mampu meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga keuangan. Ketika setiap transaksi terdokumentasi dengan baik, diawasi melalui sistem, dan dapat ditelusuri kembali apabila terjadi permasalahan, anggota akan memiliki keyakinan bahwa dana yang mereka simpan dikelola secara profesional dan transparan. Kondisi tersebut menjadi salah satu faktor yang memperkuat kepuasan anggota dalam menggunakan layanan koperasi.

Namun demikian, penelitian ini menemukan karakteristik yang berbeda dibandingkan sebagian penelitian terdahulu. Pada umumnya, pengendalian internal diposisikan sebagai fungsi manajerial yang lebih banyak berorientasi pada pengawasan organisasi. Sebaliknya, hasil penelitian di KSPPS BMT JM menunjukkan bahwa pengendalian internal juga menjadi bagian dari strategi pelayanan. Misalnya, rotasi wilayah kolektor tidak hanya bertujuan mencegah potensi *fraud*, tetapi juga menjaga objektivitas pelayanan serta melindungi kepentingan anggota.

JURNAL ALAMIAH
Jurnal Penelitian Pacasarjana Program Studi Ekonomi Syariah
Institut Agama Islam Sahid Bogor
P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

Demikian pula briefing harian tidak hanya digunakan sebagai media evaluasi pekerjaan, tetapi juga sebagai sarana meningkatkan kualitas pelayanan melalui pembinaan dan penyelesaian kendala operasional secara cepat.

Temuan ini memperlihatkan bahwa pengendalian internal memiliki hubungan yang erat dengan pembentukan kepercayaan anggota. Kepercayaan tersebut tidak hanya muncul karena hubungan interpersonal antara petugas dan anggota, tetapi juga karena adanya sistem organisasi yang mampu menjamin keamanan transaksi. Dengan kata lain, kepercayaan anggota dibangun melalui kombinasi antara perilaku petugas yang profesional dan sistem pengendalian yang berjalan secara konsisten.

Berdasarkan hasil penelitian dan berbagai kajian tersebut dapat dipahami bahwa pengendalian internal merupakan salah satu unsur penting dalam sistem pelayanan KSPPS BMT JM. Pengendalian internal bukan hanya berfungsi melindungi aset koperasi, tetapi juga memperkuat kualitas pelayanan melalui peningkatan akurasi transaksi, transparansi, akuntabilitas, serta kepercayaan anggota. Oleh karena itu, pengendalian internal menjadi faktor yang mendukung terciptanya kepuasan anggota secara berkelanjutan.

V. SIMPULAN.

Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi peningkatan kepuasan anggota melalui pelayanan prima pada KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kepuasan anggota tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan secara langsung, tetapi merupakan hasil integrasi beberapa strategi pelayanan yang saling mendukung.

Pertama, pelayanan prima menjadi fondasi utama dalam membangun kepuasan anggota. Pelayanan yang cepat, ramah, responsif, transparan, dan berlandaskan nilai-nilai syariah mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif sehingga meningkatkan kepercayaan anggota terhadap koperasi. Kualitas interaksi antara petugas dan anggota menjadi faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang.

Kedua, penerapan strategi pelayanan *jemput bola* memberikan kemudahan bagi anggota dalam mengakses layanan keuangan syariah. Kehadiran petugas secara langsung di lokasi anggota tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga memperkuat komunikasi, kedekatan emosional, serta loyalitas anggota terhadap koperasi.

Ketiga, digitalisasi pelayanan melalui pemanfaatan aplikasi berbasis Android yang terintegrasi dengan sistem informasi koperasi mampu meningkatkan efektivitas operasional. Pencatatan transaksi secara *real time*, penyediaan bukti transaksi secara langsung, serta kemudahan monitoring meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan transparansi pelayanan sehingga memperkuat kepercayaan anggota.

Keempat, pengendalian internal berperan sebagai pendukung kualitas pelayanan melalui penerapan standar operasional, pengawasan transaksi, evaluasi berkala, serta pemanfaatan sistem

P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

informasi. Pengendalian internal memastikan bahwa pelayanan berlangsung secara konsisten, akuntabel, dan sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik.

Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan anggota pada KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan prima, tetapi juga oleh integrasi pelayanan jemput bola, digitalisasi pelayanan, dan pengendalian internal yang dilaksanakan secara konsisten berdasarkan nilai-nilai syariah. Integrasi keempat strategi tersebut membentuk sistem pelayanan yang mampu meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas anggota. Dengan demikian, strategi pelayanan yang terintegrasi menjadi faktor penting dalam mendukung keberlanjutan koperasi syariah.

DAFTAR PUSTAKA.

Ahwarumi, B., & Munir, A. S. (2025). Evaluation of BMT service quality based on SERVQUAL and *Maqāṣid al-Shariah*: A case study of BMT Mandiri Sejahtera Kranji Lamongan. *Journal of Management, Accounting, and Administration, 2*(2), 88–97. https://doi.org/10.52620/jomaa.v2i2.201

Antonio, M. S. (2001). *Bank syariah: Dari teori ke praktik*. Gema Insani.

Choirunnisa, N., & Santoso, F. (2025). Customer satisfaction of BMT Ahmad Dahlan Cawas mudharabah deposits: The role of service quality and product quality. *Jurnal Iqtisaduna, 11*(1), 81–93. https://doi.org/10.24252/iqtisaduna.v11i1.56191

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Faidlussalam, Ansori, M., & Mubarok, A. F. (2025). Optimalisasi loyalitas anggota BMT melalui peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan berbasis prinsip syariah. *Iqtisad: Reconstruction of Justice and Welfare for Indonesia, 12*(1). https://doi.org/10.31942/iq.v12i1.12751

Hidayat, M. V., & Istifadhoh, N. (2025). Analisis kualitas pelayanan berbasis prinsip syariah pada kepuasan nasabah di BMT NU Cabang Sidayu. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah, 8*(2). https://doi.org/10.25299/syarikat.2025.vol8(2).25711

Julaiha, & Sopingi, I. (2025). Analysis of service quality and trust on customer satisfaction. *Journal of Islamic Economics Studies and Practices, 4*(1), 34–44. https://doi.org/10.54180/jiesp.2025.4.1.34-44

Karim, A. A. (2017). *Bank Islam: Analisis fiqih dan keuangan* (6th ed.). PT RajaGrafindo Persada.

P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

Khoirun Nisa', & Umam, K. (2025). The effect of product quality and service quality on member satisfaction on multipurpose blessing loans at KSPPS BMT NU East Java Camplong Branch. *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal*, *9*(1). https://doi.org/10.21070/perisai.v9i1.1780

Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.

KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi. (2026). *Dokumen legalitas KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi*. Dokumen internal.

KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi. (2026). *Profil dan sejarah KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi*. Dokumen internal.

KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi. (2026). *Produk dan layanan KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi*. Dokumen internal.

KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi. (2026). *Struktur organisasi KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi*. Dokumen internal.

KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi. (2026). *Transkrip wawancara dengan pengurus, manajemen, petugas operasional, dan anggota dalam penelitian strategi peningkatan kepuasan anggota melalui pelayanan prima di KSPPS BMT Jam'iyyatul Muballighin Sukabumi*. Dokumen penelitian tidak dipublikasikan.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2022). *Management information systems: Managing the digital firm* (17th ed.). Pearson.

Maghfiroh, L. (2024). Customer loyalty in Islamic microfinance: The role of service quality and trust. *Journal of Economic Cluster, 1*(2), 123–135.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). Routledge.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Pratiwi, V. M., & Nurohman, D. (2022). Studi komparasi kualitas pelayanan pada lembaga keuangan mikro syariah di Trenggalek Jawa Timur. *SERAMBI: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Islam, 4*(1), 33–48. https://doi.org/10.36407/serambi.v4i1.527

Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.

Suhendri, A., Ligery, F., & Setiawan, A. (2025). Pengaruh kualitas layanan elektronik dan *customer engagement* terhadap kepuasan anggota BMT Artha Buana Metro. *Jurnal Tana Mana, 7*(1). https://doi.org/10.33648/jtm.v7i1.1559

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.

P-ISSN: 2776-4656 | E-ISSN: 2987-3169
Vol. 07 No. 01 Januari (2026)
https://jurnal-inais.id/index.php/MES/

Tjiptono, F. (2023). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.

Urbach, S. M., & Zamrozi, Y. (2025). Implementasi prinsip *service quality* dalam layanan keuangan mikro syariah di BMT NU Cabang Purwoharjo. *Jurnal Economina*, *5*(3). https://doi.org/10.55681/economina.v5i3.1919

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.