Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi dan Keuangan Syariah
Volume 4, Nomor 4, November 2026
e-ISSN: 2988-134X ; p-ISSN: 2988-148X; Hal. 368-380
DOI: https://doi.org/10.59059/jupiekes.v4i4.3579
Tersedia: https://journal.staiypiqbaubau.ac.id/index.php/jupiekes

Analisis Peran Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan dalam Membangun Loyalitas Anggota KSPPS BNU

Salafudin Puani[1*], Agus Susanto[2]
[1-2] Institut Agama Islam Khozinatul Ulum,Indonesia
Email: salafudinpuani@iaiku.ac.id[1],agus.svsanto@gmail.com[2]*

**Penulis Korespondensi: salafudinpuani@iaiku.ac.id*

Abstract*. Trust and service quality are important factors in developing member loyalty in Islamic savings and loan cooperatives. In the context of KSPPS BNU, maintaining member loyalty requires not only reliable financial transactions but also transparent information, responsive service, and consistent adherence to Sharia principles. This study aims to analyze the role of trust and service quality in building member loyalty at KSPPS BNU and to identify aspects of service that require improvement. This research employed a qualitative descriptive approach. Data were obtained through interviews with three informants consisting of a cooperative manager, a service employee, and a member. The data were analyzed thematically by identifying patterns related to trust, service quality, loyalty, and service improvement. The findings indicate that member trust is associated with transaction accuracy, transparency of information, fulfillment of agreements, and clarity regarding service procedures and contracts. Service quality is reflected in staff friendliness, responsiveness, reliability, and the clarity of information provided to members. These aspects appear to contribute to members' comfort and willingness to continue using the cooperative's services. However, several areas require improvement, particularly waiting times during busy periods, the availability of written product and fee information, waiting-room facilities, and complaint-handling procedures. The study implies that KSPPS BNU should strengthen information transparency, maintain transaction accuracy, improve service efficiency, and establish clearer complaint-management procedures. Regular service evaluations based on member feedback are also recommended. Nevertheless, the findings should be interpreted cautiously because the study involved a limited number of informants and cannot be generalized to the entire membership. Further research involving more diverse participants and additional data sources is needed to develop a more comprehensive understanding of the relationship between trust, service quality, and member loyalty.*

Keywords: *Islamic Cooperative; KSPPS; Member Loyalty; Service Quality; Trust.*

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kepercayaan dan kualitas pelayanan dalam membangun loyalitas anggota pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS). Keberlanjutan hubungan antara koperasi dan anggota tidak hanya bergantung pada keandalan transaksi, tetapi juga pada transparansi informasi, ketanggapan pelayanan, serta kejelasan penerapan prinsip syariah. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran kepercayaan dan kualitas pelayanan dalam membangun loyalitas anggota KSPPS BNU serta mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara terhadap tiga informan, yaitu pengelola koperasi, petugas pelayanan, dan anggota. Data dianalisis secara tematik berdasarkan aspek kepercayaan, kualitas pelayanan, loyalitas anggota, dan perbaikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan anggota berkaitan dengan ketepatan transaksi, keterbukaan informasi, pemenuhan kesepakatan, serta kejelasan prosedur dan akad. Kualitas pelayanan tercermin dari keramahan petugas, daya tanggap, keandalan, dan kejelasan informasi yang diberikan kepada anggota. Kedua aspek tersebut berkontribusi dalam membangun kenyamanan dan mendukung keinginan anggota untuk tetap menggunakan layanan koperasi. Meskipun demikian, beberapa aspek masih perlu diperbaiki, terutama waktu tunggu pada saat pelayanan ramai, ketersediaan informasi tertulis mengenai produk dan biaya, fasilitas ruang tunggu, serta mekanisme penanganan keluhan. Implikasi penelitian ini adalah perlunya penguatan transparansi informasi, konsistensi transaksi, efisiensi pelayanan, dan evaluasi berkala berdasarkan masukan anggota. Namun, keterbatasan jumlah informan menyebabkan hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan kepada seluruh anggota KSPPS BNU. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak informan dan menggunakan sumber data yang beragam untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

Kata kunci: Kepercayaan; Koperasi Syariah; KSPPS;Kualitas Pelayanan; Loyalitas Anggota.

Naskah Masuk: 10 Agustus 2026; Revisi: 17 September 2026; Diterima: 20 Oktober 2026; Terbit: 01 November 2026

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia mendorong meningkatnya persaingan dalam menyediakan layanan keuangan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus mempertahankan hubungan jangka panjang dengan anggota. Salah satu lembaga yang memiliki peran penting dalam memberikan akses pembiayaan dan layanan keuangan berbasis syariah adalah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS). Berbeda dengan lembaga keuangan pada umumnya, anggota koperasi tidak hanya berkedudukan sebagai pengguna jasa, tetapi juga sebagai bagian dari kepemilikan koperasi. Oleh karena itu, keberlangsungan KSPPS sangat dipengaruhi oleh kemampuan lembaga dalam mempertahankan hubungan dan loyalitas anggotanya.

Loyalitas anggota menjadi salah satu indikator penting bagi keberlanjutan KSPPS karena anggota yang loyal cenderung melakukan transaksi secara berulang, mempertahankan hubungan dengan koperasi, menggunakan berbagai produk yang tersedia, serta merekomendasikan koperasi kepada pihak lain. Pembentukan loyalitas tersebut berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepercayaan anggota. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, transparan, dan sesuai prinsip syariah dapat menciptakan pengalaman positif, sedangkan kepercayaan mencerminkan keyakinan anggota terhadap integritas, kompetensi, dan kemampuan koperasi dalam memenuhi komitmennya (Haryadi et al., 2026).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan loyalitas pelanggan pada lembaga perbankan syariah di Indonesia. Kepercayaan dan kepuasan merupakan faktor penting pembentukan loyalitas (Santoso & Ibrahim, 2022). Penelitian lain menyebutkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kepuasan, tetapi juga dapat berhubungan dengan terbentuknya kepercayaan dan loyalitas dalam hubungan jangka panjang antara lembaga keuangan dan nasabah (Kadir et al., 2023). Pada lembaga keuangan mikro syariah (BMT dan KSPPS) didapatkan bahwa *service quality* dan *trust* sama-sama meningkatkan *customer loyalty* secara signifikan (Maghfiroh, 2026). Penelitian lain menunjukkan bahwa *Islamic service quality* dan *trust* berpengaruh signifikan terhadap *member loyalty* (Nisa & Khusnudin, 2025). Kualitas pelayanan dan kepercayaan merupakan bagian dari faktor yang berperan dalam membangun loyalitas pada industri lembaga keuangan mikro syariah di Jawa Barat (Dewi et al., 2024).

Namun demikian, hubungan antara kualitas pelayanan, kepercayaan, dan loyalitas tidak selalu menunjukkan pola yang sama pada seluruh lembaga keuangan syariah. Penelitian pada PNM Mekaar Syariah menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan terhadap loyalitas, sedangkan kepercayaan justru

berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas (Putri et al., 2025). Perbedaan temuan tersebut menunjukkan *research gap*. Sebagian penelitian menemukan kualitas pelayanan dan kepercayaan secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas, sementara penelitian lain menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tidak selalu signifikan. Selain itu, penelitian mengenai loyalitas pada lembaga keuangan syariah dilakukan pada bank syariah dan BMT, tetapi penelitian yang secara spesifik menguji peran kepercayaan dan kualitas pelayanan dalam membangun loyalitas anggota pada KSPPS BNU masih perlu diperkuat (Umaroh et al., 2026).

Dalam konteks KSPPS BNU, analisis terhadap kepercayaan dan kualitas pelayanan diperlukan untuk memahami faktor-faktor yang mendukung loyalitas anggota. Aspek transparansi, amanah dalam pengelolaan dana, konsistensi pelayanan, dan kesesuaian dengan prinsip syariah menjadi bagian penting dalam membangun hubungan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian berjudul "Analisis Peran Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan dalam Membangun Loyalitas Anggota KSPPS BNU" penting dilakukan untuk menganalisis kontribusi kedua faktor tersebut terhadap loyalitas anggota. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan bagi pengelola KSPPS BNU dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan, penguatan kepercayaan, dan pemeliharaan loyalitas anggota.

2. KAJIAN TEORITIS

Loyalitas

Loyalitas merupakan kecenderungan anggota untuk mempertahankan hubungan dengan suatu organisasi, menggunakan kembali produk atau layanan, serta memberikan rekomendasi positif kepada pihak lain (Pramesty & Sukardi, 2024). Dalam konteks KSPPS, loyalitas tidak hanya ditunjukkan melalui penggunaan kembali produk simpanan atau pembiayaan, tetapi juga melalui komitmen anggota untuk tetap menjadi bagian dari koperasi. Secara konseptual, loyalitas dapat tercermin melalui beberapa perilaku, yaitu (Budi et al., 2026): a.) Melakukan transaksi secara berulang; b.) Menggunakan berbagai produk atau layanan koperasi; c.) Memiliki keinginan untuk mempertahankan keanggotaan; d.) Tidak mudah berpindah ke lembaga lain; e.) Merekomendasikan kspps kepada orang lain; dan;f.) Memberikan respons positif terhadap koperasi.

Kepercayaan

Kepercayaan merupakan keyakinan seseorang bahwa pihak lain memiliki kemampuan, integritas, konsistensi, dan niat baik dalam memenuhi kewajibannya. Dalam hubungan antara anggota dan KSPPS, kepercayaan merupakan keyakinan anggota bahwa

koperasi mampu mengelola dana dan memberikan layanan sesuai dengan kesepakatan serta prinsip Syariah (Fielnanda & Nofriza, 2025). Kepercayaan menjadi penting karena jasa keuangan memiliki tingkat risiko yang relatif tinggi. Anggota menyerahkan dana, melakukan transaksi pembiayaan, serta memberikan informasi pribadi kepada lembaga. Oleh karena itu, anggota membutuhkan keyakinan bahwa KSPPS merupakan lembaga yang dapat dipercaya (Kadir et al., 2023) Kepercayaan dalam konteks KSPPS dapat dijelaskan melalui beberapa indicator (Putri et al., 2025): a.) Integritas, yaitu keyakinan bahwa koperasi bersikap jujur dan transparan;b.) Kompetensi, yaitu keyakinan bahwa koperasi memiliki kemampuan memberikan layanan;c.) Konsistensi/reliabilitas, yaitu kemampuan koperasi memenuhi janji dan kesepakatan;d.) Keamanan, yaitu keyakinan bahwa dana dan informasi anggota terlindungi;e.) Kesesuaian syariah, yaitu keyakinan bahwa aktivitas koperasi dijalankan sesuai prinsip syariah.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan penilaian anggota terhadap sejauh mana pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau melampaui harapan mereka. Dalam lembaga keuangan, kualitas pelayanan mencakup interaksi antara anggota dengan pegawai, kecepatan dan ketepatan transaksi, kemudahan mendapatkan informasi, kemampuan pegawai memberikan solusi, serta kondisi fasilitas pelayanan (Nisa & Khusnudin, 2025). Pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah SERVQUAL, yang terdiri atas lima dimensi:a.) Tangibles, berhubungan dengan bukti fisik pelayanan, seperti: kondisi kantor, ruang pelayanan, fasilitas, peralatan dan penampilan pegawai;b.) Reliability, kemampuan KSPPS memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan janji yang diberikan;c.) Responsiveness, kesediaan dan kecepatan pegawai dalam membantu anggota;d.) Assurance, kemampuan pegawai memberikan rasa aman dan keyakinan kepada anggota melalui kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan kemampuan memberikan informasi;e.) Empathy, perhatian individual kepada anggota, termasuk keramahan, kepedulian, kemudahan komunikasi, memahami kebutuhan anggota dan memberikan pelayanan secara personal (Budi et al., 2026).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif dengan desain deskriptif untuk menganalisis peran kepercayaan dan kualitas pelayanan dalam membangun loyalitas anggota KSPPS BNU. Penelitian dilaksanakan di KSPPS BNU dengan informan yang dipilih secara *purposive sampling*, meliputi pengelola, karyawan bagian pelayanan, dan anggota yang memiliki pengalaman

bertransaksi dengan koperasi. Pemilihan informan didasarkan pada keterlibatan, pengetahuan, dan pengalaman mereka yang relevan dengan fokus penelitian. Jumlah informan tidak ditetapkan secara kaku, tetapi disesuaikan dengan kecukupan informasi hingga mencapai kejenuhan data (data *saturation*). Pengumpulan melalui wawancara mendalam, observasi proses pelayanan, dan dokumentasi. Instrumen utama penelitian adalah peneliti, dengan bantuan pedoman wawancara, lembar observasi, dan alat perekam sesuai persetujuan informan. Analisis data secara interaktif melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan sebagaimana dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Data dianalisis secara tematik dengan mengidentifikasi pola dan makna terkait kepercayaan, kualitas pelayanan, serta loyalitas anggota. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, pengecekan kembali informasi kepada informan (*member checking*), serta pencocokan hasil wawancara dengan observasi dan dokumentasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Informan penelitian berjumlah tiga orang, yaitu pengelola KSPPS BNU (P1), karyawan pelayanan (P2), dan anggota koperasi (A1).

Tabel 1. Informan Penelitian

Kode	Peran informan	Jenis kelamin	Usia	Pendidikan	Lama bekerja/ menjadi anggota
P1	Pengelola KSPPS BNU	Laki-laki	45 tahun	S1	15 tahun bekerja
P2	Karyawan pelayanan KSPPS BNU	Perempuan	39 tahun	S1	8 tahun bekerja
A1	Anggota KSPPS BNU	Perempuan	42 tahun	SMA	4 tahun menjadi anggota

Wawancara dengan P1 dan P2 dilaksanakan pada 25 September 2026, sedangkan wawancara dengan A1 dilaksanakan pada 26 September 2026, seluruhnya bertempat di KSPPS BNU. P1 memberikan informasi mengenai kebijakan kepercayaan dan strategi mempertahankan loyalitas anggota, P2 menjelaskan pelaksanaan pelayanan, ketepatan transaksi, komunikasi, dan penanganan keluhan, sedangkan A1 menyampaikan pengalaman terkait transparansi informasi, keramahan petugas, waktu tunggu, serta pertimbangan untuk mempertahankan keanggotaan. Ketiga informan tersebut memberikan perspektif yang saling melengkapi dalam menganalisis peran kepercayaan dan kualitas pelayanan dalam membangun loyalitas anggota KSPPS BNU.

Kepercayaan Anggota terhadap KSPPS BNU

Kepercayaan merupakan aspek penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara anggota dan KSPPS BNU. Berdasarkan wawancara P1 dan P2, kepercayaan dibangun melalui kejujuran, transparansi informasi, ketepatan transaksi, konsistensi pemenuhan kesepakatan, serta kejelasan penerapan prinsip syariah. Sementara itu, A1 menyatakan bahwa pengalaman transaksi yang baik dan penjelasan petugas yang terbuka meningkatkan keyakinannya terhadap koperasi.

"Saya cukup percaya karena selama menjadi anggota, transaksi yang saya lakukan berjalan dengan baik. Saya juga merasa lebih yakin ketika petugas memberikan penjelasan mengenai prosedur dan ketentuan layanan secara terbuka."

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan tidak hanya bergantung pada reputasi koperasi, tetapi juga pada konsistensi antara informasi dan pelayanan yang diterima anggota.

Kualitas Pelayanan KSPPS BNU

Kualitas pelayanan dalam materi wawancara tercermin melalui ketepatan transaksi, kecepatan respons, kejelasan informasi, keramahan petugas, dan kenyamanan fasilitas. A1 menilai bahwa petugas umumnya ramah dan membantu, tetapi waktu tunggu ketika pelayanan ramai serta ketersediaan informasi tertulis masih perlu diperhatikan.

"Petugas cukup tanggap ketika saya bertanya. Namun, ketika anggota yang datang cukup banyak, waktu menunggu menjadi lebih lama."

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh keramahan, tetapi juga oleh keandalan prosedur, kecepatan pelayanan, dan kemudahan anggota memperoleh informasi. Oleh karena itu, KSPPS BNU dapat mempertimbangkan perbaikan alur pelayanan, penyediaan informasi tertulis mengenai produk dan biaya, serta peningkatan kenyamanan ruang tunggu. Upaya tersebut perlu dilakukan tanpa mengurangi ketelitian transaksi dan kualitas komunikasi dengan anggota.

Peran Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan dalam Membangun Loyalitas Anggota

Loyalitas anggota dapat dilihat dari keinginan mempertahankan keanggotaan, penggunaan layanan secara berkelanjutan, dan kesediaan merekomendasikan koperasi. A1 menyampaikan bahwa dirinya ingin tetap menjadi anggota karena telah mengenal koperasi, merasa nyaman dengan pelayanan, dan dapat menggunakan layanan sesuai kebutuhan.

"Pelayanan yang ramah dan jelas membuat saya merasa nyaman, sedangkan kepercayaan membuat saya merasa yakin untuk tetap bertransaksi."

Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan saling berkaitan dalam pertimbangan anggota untuk mempertahankan hubungan dengan koperasi. Dengan demikian, kepercayaan dan kualitas pelayanan dapat menjadi aspek penting dalam membangun loyalitas anggota KSPPS BNU. Namun, loyalitas juga dapat dipengaruhi oleh kebutuhan finansial, kesesuaian produk, kemudahan akses, dan hubungan personal. Karena itu, temuan dari satu informan anggota perlu diperkuat dengan wawancara anggota lainnya sebelum digeneralisasi.

Kendala dan Aspek yang Perlu Diperbaiki

Materi wawancara menunjukkan beberapa aspek yang perlu diperhatikan, yaitu waktu tunggu ketika pelayanan ramai, ketersediaan informasi tertulis mengenai produk dan biaya, kenyamanan ruang tunggu, serta kejelasan tindak lanjut keluhan. Aspek-aspek tersebut dapat memengaruhi pengalaman anggota dalam mengakses layanan. Perbaikan dapat dilakukan melalui penyederhanaan alur pelayanan, penyediaan media informasi yang mudah dipahami, penguatan koordinasi antarpetugas, dan penanganan keluhan secara terstruktur. Selain itu, konsistensi informasi dan penerapan prinsip syariah perlu dipertahankan untuk mendukung kepercayaan anggota.

Sintesis Pembahasan

Secara keseluruhan, materi wawancara menunjukkan bahwa kepercayaan berkaitan dengan integritas, transparansi, ketepatan transaksi, dan konsistensi koperasi, sedangkan kualitas pelayanan tercermin melalui keandalan, daya tanggap, keramahan, dan kenyamanan fasilitas. Kedua aspek tersebut dapat menjadi pertimbangan anggota dalam mempertahankan keanggotaan dan menggunakan layanan secara berkelanjutan. Temuan ini sejalan dengan literatur mengenai loyalitas pada lembaga keuangan syariah. Meskipun demikian, karena penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dan materi yang tersedia baru mencakup satu informan anggota, hasilnya perlu dipahami sebagai gambaran awal. Kesimpulan akhir sebaiknya didasarkan pada transkrip asli, triangulasi antarinforman, observasi, dan dokumen pendukung.

Pembahasan

Peran Kepercayaan dalam Membangun Loyalitas Anggota KSPPS BNU

Berdasarkan materi wawancara, kepercayaan anggota terhadap KSPPS BNU berkaitan dengan keterbukaan informasi, ketepatan transaksi, pemenuhan kesepakatan, keamanan informasi pribadi, dan kejelasan penerapan prinsip syariah. Dari sisi pengelola, kepercayaan dipandang perlu dibangun melalui kejujuran dan konsistensi dalam memenuhi komitmen pelayanan. Dari sisi karyawan, kepercayaan didukung oleh ketelitian dalam

memeriksa dokumen, pencocokan nominal transaksi, serta pemberian informasi sesuai ketentuan. Sementara itu, anggota menilai bahwa pengalaman transaksi yang baik dan penjelasan petugas yang terbuka menjadi alasan untuk merasa cukup percaya kepada koperasi.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan bukan hanya berkaitan dengan reputasi lembaga, tetapi juga dengan pengalaman konkret anggota ketika menggunakan layanan. Anggota perlu memperoleh keyakinan bahwa informasi yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan, transaksi dicatat dengan benar, dan ketentuan layanan dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan. Dalam lembaga keuangan syariah, penjelasan mengenai akad dan hak serta kewajiban anggota juga penting karena membantu anggota memahami karakteristik transaksi yang dilakukan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian bahwa kepercayaan, kualitas pelayanan, kepatuhan syariah, dan kepuasan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap loyalitas nasabah bank pembiayaan rakyat syariah di Indonesia. Meskipun konteks penelitian tersebut adalah bank pembiayaan rakyat syariah, hasilnya relevan sebagai pembanding konseptual karena sama-sama membahas hubungan kepercayaan dan loyalitas dalam layanan keuangan berbasis syariah (Santoso & Ibrahim, 2022). Dukungan lain ditemukan dalam penelitian bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara signifikan meningkatkan loyalitas pelanggan. Temuan ini memperkuat pemahaman bahwa kepercayaan merupakan salah satu aspek yang perlu dipelihara oleh lembaga keuangan mikro syariah untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan anggota (Maghfiroh, 2026).

Dalam konteks KSPPS BNU, kepercayaan dapat dikembangkan melalui transparansi informasi produk dan biaya, konsistensi antara penjelasan dengan pelaksanaan layanan, ketepatan pencatatan transaksi, serta perlindungan data anggota. Anggota juga mengusulkan agar informasi produk dan biaya tersedia secara tertulis. Namun, berdasarkan materi wawancara yang tersedia, kesimpulan yang dapat ditarik masih berupa indikasi mengenai cara kepercayaan dipahami oleh informan. Untuk menyatakan bahwa kepercayaan benar-benar menjadi faktor yang menentukan loyalitas anggota KSPPS BNU, diperlukan pembandingan dengan pengalaman anggota lain dan data pendukung yang relevan.

Peran Kualitas Pelayanan dalam Membangun Loyalitas Anggota KSPPS BNU

Hasil wawancara mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam membentuk pengalaman anggota ketika berinteraksi dengan KSPPS BNU. Aspek pelayanan yang muncul dalam materi wawancara meliputi ketepatan transaksi, kecepatan respons, kejelasan informasi, keramahan petugas, perhatian terhadap kebutuhan anggota, dan kenyamanan fasilitas. Dari aspek-aspek tersebut, keramahan petugas dan

kemudahan berkomunikasi memperoleh penilaian positif dari informan anggota, sedangkan waktu tunggu dan kebutuhan informasi tertulis menjadi hal yang perlu diperhatikan.

Temuan ini dapat dianalisis menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Keandalan berkaitan dengan ketepatan pencatatan dan konsistensi prosedur; daya tanggap berkaitan dengan kecepatan petugas membantu anggota; jaminan mencakup kompetensi dan kejelasan informasi; empati terlihat dari perhatian terhadap kebutuhan anggota; sedangkan bukti fisik meliputi kenyamanan tempat pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung.

Penelitian yang membahas kualitas pelayanan dan loyalitas anggota koperasi syariah di Indonesia melalui kajian literatur, menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berkaitan positif dengan loyalitas anggota (Umuri et al., 2023). Penelitian tersebut relevan dengan konteks KSPPS BNU karena secara khusus membahas koperasi syariah, meskipun pendekatannya berupa kajian literatur dan bukan pengumpulan data langsung dari anggota KSPPS BNU. Hasil tersebut juga dapat dibandingkan dengan penelitian lain mengenai preferensi dan loyalitas pengguna lembaga keuangan mikro syariah di Indonesia. Penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif tersebut menyoroti kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur, dan hubungan personal sebagai pertimbangan dalam preferensi dan loyalitas pengguna. Hal ini sejalan dengan materi wawancara A1 yang menilai keramahan petugas dan kemudahan komunikasi secara positif, tetapi mengharapkan waktu tunggu yang lebih singkat ketika jumlah anggota meningkat (Danupranata & Wahyudi, 2024).

Berdasarkan perbandingan tersebut, kualitas pelayanan KSPPS BNU dapat dikembangkan melalui perbaikan alur pelayanan, konsistensi pemeriksaan transaksi, penyediaan informasi tertulis, serta peningkatan kemampuan petugas dalam menjelaskan produk dan menangani pertanyaan anggota. Pengelolaan waktu tunggu juga perlu diperhatikan tanpa mengurangi ketelitian transaksi. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat berperan dalam membentuk pengalaman yang mendukung hubungan jangka panjang dengan anggota. Namun, tingkat pengaruhnya terhadap loyalitas anggota KSPPS BNU belum dapat ditentukan hanya berdasarkan wawancara yang disajikan. Penilaian tersebut perlu diperkuat melalui wawancara dengan anggota lain dan observasi terhadap pelaksanaan pelayanan sehari-hari.

Keterkaitan Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Anggota

Hasil wawancara menunjukkan adanya keterkaitan konseptual antara kepercayaan, kualitas pelayanan, dan loyalitas anggota. Kepercayaan berkaitan dengan keyakinan anggota terhadap integritas dan konsistensi koperasi, sedangkan kualitas pelayanan berkaitan dengan

pengalaman anggota ketika menggunakan layanan. Kedua aspek tersebut dapat menjadi pertimbangan anggota untuk mempertahankan keanggotaan, menggunakan layanan kembali, dan merekomendasikan koperasi kepada orang lain.

Informan A1 menyampaikan bahwa keramahan dan kejelasan penjelasan petugas membuatnya merasa nyaman, sedangkan kepercayaan terhadap koperasi membuatnya lebih yakin untuk terus bertransaksi. Pernyataan ini mengindikasikan bahwa pengalaman pelayanan dan kepercayaan tidak selalu berdiri sendiri. Pelayanan yang jelas dan akurat dapat mendukung keyakinan anggota, sementara kepercayaan dapat membantu memperkuat keinginan untuk melanjutkan hubungan dengan koperasi.

Penelitian sebelumnya memberikan dukungan empiris terhadap keterkaitan tersebut. Dalam penelitian pada BMT Trans Redjo Mulyo Dadi, kualitas pelayanan dan kepercayaan dilaporkan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Maghfiroh, 2026). Temuan ini memiliki kedekatan konteks dengan penelitian KSPPS BNU karena sama-sama membahas lembaga keuangan mikro syariah di Indonesia. Penelitian lain menemukan bahwa loyalitas berkaitan dengan sikap positif terhadap produk, pemenuhan kebutuhan sehari-hari, pengembangan usaha, penerimaan nilai syariah, dan kedekatan emosional. Penelitian tersebut juga membahas upaya lembaga mendekatkan layanan kepada masyarakat dan memudahkan transaksi. Hasil ini memperluas pemahaman bahwa loyalitas pada lembaga keuangan mikro syariah dapat dipengaruhi bukan hanya oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan, melainkan juga oleh kesesuaian layanan dengan kebutuhan anggota serta nilai-nilai yang mereka anggap penting (Shodiq & Parmujianto, 2023).

Dalam penelitian KSPPS BNU, niat A1 untuk tetap menjadi anggota menunjukkan adanya kecenderungan mempertahankan hubungan dengan koperasi. Informan juga menyampaikan kesediaan untuk merekomendasikan koperasi apabila pelayanan sesuai kebutuhan dan penjelasan yang diberikan memadai. Namun, niat untuk bertahan dan kesediaan merekomendasikan perlu dibedakan dari perilaku loyalitas yang telah diamati dalam jangka panjang. Oleh karena itu, data ini lebih tepat ditafsirkan sebagai indikasi awal mengenai pertimbangan anggota dalam mempertahankan hubungan dengan koperasi.

Berdasarkan sintesis tersebut, kepercayaan dan kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai dua aspek yang berpotensi saling mendukung dalam membangun loyalitas anggota. Meskipun demikian, loyalitas juga dapat dipengaruhi oleh kesesuaian produk dengan kebutuhan, kemudahan akses, hubungan personal, dan pertimbangan ekonomi. Dengan demikian, koperasi perlu memahami alasan anggota bertahan secara menyeluruh, bukan hanya menilai loyalitas berdasarkan frekuensi transaksi.

Transparansi dan Prinsip Syariah sebagai Dasar Hubungan Jangka Panjang

Karakteristik KSPPS sebagai lembaga keuangan berbasis syariah menjadikan transparansi akad, kejelasan hak dan kewajiban, serta pelaksanaan prinsip syariah sebagai aspek yang perlu diperhatikan. Materi wawancara A1 menunjukkan bahwa prinsip syariah menjadi salah satu alasan memilih koperasi. Informan juga berharap setiap produk dan transaksi dijelaskan sesuai akad yang digunakan. Penelitian sebelumnya melaporkan kepatuhan syariah, kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan berpengaruh langsung secara signifikan terhadap loyalitas nasabah (Santoso & Ibrahim, 2022). Upaya membangun loyalitas loyalitas nasabah perbankan syariah, perlunya mengintegrasikan kinerja pelayanan dengan kredibilitas tata kelola syariah dalam memahami komitmen jangka panjang nasabah (Fielnanda & Nofriza, 2025).

Dalam konteks KSPPS BNU, penerapan prinsip syariah perlu tercermin dalam penjelasan produk dan akad yang mudah dipahami, keterbukaan ketentuan transaksi, serta konsistensi antara akad dan pelaksanaan layanan. Informasi yang transparan dapat membantu anggota memahami konsekuensi transaksi dan mengurangi kemungkinan kesalahpahaman. Selain itu, komunikasi yang bertanggung jawab dapat mendukung keyakinan anggota bahwa koperasi memperhatikan hak dan kewajibannya. Dengan demikian, prinsip syariah tidak cukup hanya disampaikan sebagai identitas lembaga, tetapi perlu terlihat dalam praktik pelayanan dan komunikasi dengan anggota. Namun, untuk menilai tingkat kepatuhan syariah KSPPS BNU secara faktual, diperlukan dokumen dan bukti tambahan, misalnya informasi produk, akad yang digunakan, prosedur layanan, dan dokumen pengawasan yang relevan. Wawancara yang tersedia belum cukup untuk menyimpulkan tingkat kepatuhan syariah koperasi secara menyeluruh.

Implikasi Hasil Penelitian bagi Pengembangan KSPPS BNU

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan KSPPS BNU dapat diarahkan pada penguatan transparansi informasi mengenai produk, akad, biaya, dan hak serta kewajiban anggota. Selain itu, keandalan transaksi perlu dijaga melalui pemeriksaan dokumen dan pencatatan yang konsisten, disertai peningkatan daya tanggap pelayanan untuk mengurangi waktu tunggu. KSPPS BNU juga perlu memperjelas mekanisme penanganan keluhan, mempertahankan komunikasi yang ramah dan perhatian terhadap kebutuhan anggota, serta melakukan evaluasi pelayanan secara berkala berdasarkan data keluhan, masukan, dan pola penggunaan layanan. Upaya tersebut diharapkan dapat memperkuat kepercayaan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendukung loyalitas anggota secara berkelanjutan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis peran kepercayaan dan kualitas pelayanan dalam membangun loyalitas anggota KSPPS BNU, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan anggota terbentuk melalui keterbukaan informasi, kejujuran petugas, ketepatan transaksi, dan kejelasan prosedur pelayanan. Kualitas pelayanan tercermin dari keramahan, ketanggapan, keandalan, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang mudah dipahami. Kepercayaan dan kualitas pelayanan menjadi aspek yang saling berkaitan dalam mendorong anggota untuk tetap menggunakan layanan KSPPS BNU. Namun, masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki, terutama waktu tunggu saat kondisi ramai, penyediaan informasi tertulis, fasilitas ruang tunggu, dan penanganan keluhan. Dengan demikian, penguatan kepercayaan dan peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk mendukung loyalitas anggota.

KSPPS BNU disarankan untuk meningkatkan transparansi informasi produk dan akad, menjaga konsistensi serta ketepatan transaksi, mengevaluasi alur pelayanan untuk mengurangi waktu tunggu, dan menyediakan mekanisme pengaduan yang jelas. Koperasi juga perlu melakukan evaluasi pelayanan secara berkala dengan mempertimbangkan masukan anggota sebagai dasar perbaikan dan penguatan loyalitas. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan melibatkan lebih banyak anggota dengan karakteristik yang beragam serta menggunakan triangulasi wawancara, observasi, dan dokumentasi agar temuan lebih mendalam dan kredibel. Penelitian lanjutan juga dapat mengkaji faktor lain yang berpotensi berkaitan dengan loyalitas, seperti kepuasan anggota, persepsi terhadap kepatuhan syariah, dan manfaat layanan yang dirasakan.

DAFTAR REFERENSI

Budi, S., Firdaus, A. F. F., Hudiyani, M. Z., Sarip, H., Safithri, R. L., & Asmita, S. (2026). The Role Of Islamic Servqual-Based Service Quality In Increasing Customer Loyalty Of Syariah Banking. *Muamalah*, *12*(1), 24–32. https://doi.org/10.19109/muamalah.v12i1.35634

Danupranata, G., & Wahyudi, R. (2024). Microfinancing , Preference and Loyalty Analysis : A Study of Islamic Microfinance Institutions in Indonesia. *Journal of Islamic Economic and Business Research*, *4*(2), 248–263. https://doi.org/10.18196/jiebr.v4i2.366

Dewi, F. P., Rachman, B., & Rivanda, A. K. (2024). Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Citra, Dan Kepuasan Nasabah Dalammendapatkan Loyalitas Nasabah Pada Industri Lembaga Keuangan Mikro Syariah Di Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, *8*(2), 2530–2546. https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4372

Fielnanda, R., & Nofriza, E. (2025). Integrating service quality and Sharia governance in building customer loyalty in Islamic banking. *Asian Journal of Islamic Management*, *7*(2), 256–275. https://doi.org/10.20885/AJIM.vol7.iss2.art5

Haryadi, Y., Soegoto, E. S., & Budiarti, I. (2026). The Effect of Service Quality on Member Loyalty through Satisfaction in Islamic Financial Cooperatives: Evidence from West Java, Indonesia. *Tec Empresarial*, *21*(2), 399–415. https://revistas.tec-ac.cr/index.php/tec_empresarial/article/view/904

Kadir, A., Paly, M. B., & Abdullah, M. W. (2023). Customer Loyalty Islamic Banks In Indonesia: Service Quality Which Mediated By Satisfaction And Customer Trust. *International Journal of Professional Business Review*, *8*(4), 1–23. https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i4.1286

Maghfiroh, L. (2026). Loyalitas Nasabah dalam Lembaga Keuangan Mikro Syariah : Peran Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Customer Loyalty in Islamic Microfinance : The Role of Service Quality and Trust. *JoEC: Journal Of Economic Cluster Volume*, *1*(2), 123–135. https://jurnal.erapublikasi.id/JoEC/article/view/2264

Nisa, I., & Khusnudin, I. (2025). The Effect of Islamic Service Quality and Trust on Member Loyalty at BMT UGT Nusantara Capem Muncar Banyuwangi Regency. *Jambura Economic Education Journal*, *7*(3), 907–918. https://doi.org/10.37479/jeej.v7i3.28672

Pramesty, A. A., & Sukardi, B. (2024). E-Servqual Digitalization Of Islamic Banks And Customer Retention In Surakarta. *Al-Bank: Journal Islamic Banking and Finance*, *4*(1), 13–32. https://doi.org/10.31958/ab.v4i1.10754

Putri, T. I., Sarmigi, E., & Saleh, M. A. M. (2025). Building Pnm Mekar Syariah Customer Loyalty By Improving Service Quality, Trust, And Satisfaction. *At-Tijaroh: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, *11*(1), 84–100. https://doi.org/10.24952/tijaroh.v11i1.15353

Santoso, E., & Ibrahim, R. B. M. (2022). The Effect of Sharia Compliance, Service Quality, Customer Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Islamic Rural Bank Customers in Indonesia. *The Journal of Management Theory and Practice (JMTP)*, *3*(2), 1–6. https://doi.org/10.37231/jmtp.2022.3.2.218

Shodiq, A., & Parmujianto. (2023). Customer Loyalty to The Sharia Microfinance Institution in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, *9*(03), 3424–3432. https://doi.org/10.29040/jiei.v9i3.9901

Umaroh, S., Ali, A., & Ismanto, H. (2026). Strengthening member loyalty through relational commitment in Islamic cooperatives. *Jurnal Manajemen Maranatha*, *25*(2), 173–186. https://doi.org/10.28932/jmm.v25i2.14405

Umuri, K., Nurdin, R., & Riyaldi, M. H. (2023). Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Anggota Koperasi Syariah di Indonesia. *Qulubuna; Jurnal Manajemen Dakwah*, *4*(1), 52–69. https://doi.org/10.54396/qlb.v4i1.981