

**ANALISIS STRATEGI KUALITAS PELAYANAN KOPERASI  
KONSUMEN MITRA MANINDO SYARIAH KAYU JATI  
DALAM MELAKUKAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH**



**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk  
Meraih Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)*

**Oleh:**

**SEHATI KHALISA HSB  
NIM: 20150047**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAL  
TAHUN 2024**

**ANALISIS STRATEGI KUALITAS PELAYANAN KOPERASI  
KONSUMEN MITRA MANINDO SYARIAH KAYU JATI  
DALAM MELAKUKAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH**



**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk  
Meraih Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)*

**Oleh:**

**SEHA'TI KHALISA HSB  
NIM: 20150047**

**Pembimbing I**

**Arvin, S.H., M.A**  
NIP: 198512162019031007

**Pembimbing II**

**Tentive Gaharto, M.H**  
NIP: 198605122019081001

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAL  
TAHUN 2024**


### PERSetujuan PEMBIMBING

Pembimbing penulis skripsi atas nama saudari Sehati Khalisa HSB, NIM : 20150047 dengan judul "Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Manindo Syariah Kayu Jati Dalam Melakukan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah", memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan telah di setujui untuk di sidang muagosyahkan.

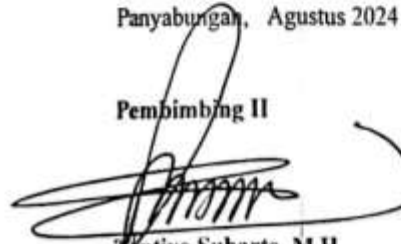
Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, Agustus 2024

Pembimbing I

  
Arwin, M.A  
NIP: 198512162019031007

Pembimbing II

  
Tentiyo Suharto, M.H  
NIP: 198605122019081001

### LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi atas nama Schati Khalisa Hasibuan. NIM: 20150047, judul: " Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Manindo Syariah Kayu Jati Dalam Melakukan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah". Telah diuji dalam Ujian Munaqasah Program Studi Perbankan Syariah STAIN Mandailing Natal yang dilaksanakan pada tanggal 28 Agustus 2024.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam TIM	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Ali Topan Lubis, M.E.I NIP.198312252019031006	Penguji I		17/09 - 2024
2	Rukiah, M.Si NIP.198006222007102004	Penguji II		19/09 - 2024
3	Arwin, M.A NIP.198512162019031007	Penguji III		17/09 - 2024
4	Tentiyo Suharto, M.H NIP. 198605122019081001	Penguji IV		17/09 - 2024

Mandailing Natal, September 2024

Mengetahui

Ketua STAIN Mandailing Natal

  
Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag  
NIP. 197203172003121002

# SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dihs

Nama : Sehati Kh  
 Nim : 20150047  
 Semester / T.A : VIII (Delapan) / 2024  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Tempat/ Tgl Lahir : Medan, 25 April 2002  
 Alamat : Lumban Pasir, Kec. Panyabungan, Kab. Mandailing  
 Natal

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:  
**"Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Manindo  
 Syariah Kayu Jati Dalam Melakukan Pelayanan Terhadap Kepuasan  
 Nasabah"**. Adalah benar hasil karya sendiri kecuali kutipan-kutipan yang diambil  
 dari sumbernya, dan saya bertanggung jawab penuh atas semua data yang termuat  
 di dalamnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat  
 dipergunakan sebagaimana mestinya.

Panyabungan, Agustus 2024

Hormat Saya,



**Sehati Khalisa HSB**  
**NIM. 20150047**

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi arab latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) menteri agama dan menteri pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 tahun 1987 dan Nomor : 0543b/u/1987.

### 1. Konsonan

Fenom konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta	t	Te
ث	ša	š	es (dengan titik diatas)
ج	jim	j	Je
ح	ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	Kadan ha
د	dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syim	sy	Es
ص	šad	š	es dan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik bawah )
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik diatas
غ	gain	G	Ge
ف	fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em

ن	nun	N	En
و	wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	.. ʾ ..	Apostrof
ي	ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa arab seperti vokal bahasa indonesia, terdiri atas vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*).

- a. Vokal tunggal adalah vocal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, berikut transliterasinya :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
(—)	fathah	A	A
(—)	kasroh	I	I
(— <sup>s</sup> )	dhummah	U	U

- b. Vocal Rangkap adalah vocal Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
...وُ	Fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...أَ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
...إَ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
...وُ	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

### 3. Ta Marbutah

Transliterasinya untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat *fathah, kasroh* dan *dhummah*, transliterasinya adalah /t/. Ta Marbutah mati yaitu ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

### 4. Syaddah (Tasydid)

*Syaddah* atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

### 5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu :

Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

- 1) Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- 2) Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

### 6. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof Namun, itu hanya terletak di tengah dan



diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

#### 7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

#### 8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

#### 9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid (Tim Purlshong Keagamaan, 2003).

## **ABSTRAK**

**Sehati Khalisa HSB (NIM:20150047). “Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Manindo Syariah Kayu Jati Dalam Melakukan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Strategi Kualitas Pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Manindo Syariah Kayu Jati Dalam Melakukan Pelayanan Terhadap Nasabah dan Apa saja kendala Koperasi Konsumen Mitra Manindo Syariah Kayu Jati dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan dengan strategi fenomenologis, dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi di lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer wawancara dengan anggota dan nasabah koperasi konsumen mitra manindo syariah Kayu Jati dan data sekunder baik dari internet, jurnal, skripsi tesis, buku dan sejenisnya. Dalam menguji keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi. kemudian dalam menganalisis data peneliti melakukan langkah-langkah berupa pengumpulan data, reduksi data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian pembahasan dimana disini strategi yang dilakukan koperasi konsumen mitra manindo syariah Kayu Jati dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah dengan meningkatkan kualitas infrastruktur, kualitas sumber daya manusianya, memperbaiki kerjasama antar tim, komunikasi yang efektif dan melayani nasabah dengan sepenuh hati. kendala Koperasi Konsumen Mitra Manindo Syariah Kayu Jati dalam melakukan pelayanan terhadap kepuasan nasabah, karena kurangnya infrastruktur/fasilitas Nasabah belum merasa puas dengan fasilitas yang ada di koperasi, Kurang disiplinnya karyawan mengakibatkan pemberian pelayanan tidak tepat waktu seperti yang dijanjikan.

**Kata Kunci : Strategi, Koperasi KMM, Kualitas Pelayanan, Nasabah.**

## **ABSTRACT**

**Sehati Khalisa HSB (NIM:20150047). "Analysis of the Service Quality Strategy of the Mitra Manindo Syariah Kayu Jati Consumer Cooperative in Providing Services for Customer Satisfaction."** This research aims to find out the Service Quality Strategy of the Mitra Manindo Syariah Kayu Jati Consumer Cooperative in providing services to customers and what are the obstacles to the Mitra Manindo Syariah Kayu Jati Consumer Cooperative in providing services to customers. The research method used in this research is a phenomenological strategy approach, with a qualitative descriptive research type. Meanwhile, the data collection methods used were field observations, interviews and documentation. The data source in this research uses primary data sources, interviews with members and customers of the Manindo Syariah Kayu Jati partner consumer cooperative and secondary data from the internet, journals, thesis papers, books and the like. In testing the validity of the data, researchers used the triangulation technique. then in analyzing the data the researcher carried out steps in the form of data collection, data reduction and drawing conclusions. The results of the research are discussed here, the strategies carried out by the Manindo Syariah Kayu Jati consumer cooperative in providing services to customers by improving the quality of infrastructure, the quality of human resources, improving collaboration between teams, effective communication and serving customers wholeheartedly. The obstacles to the Mitra Manindo Syariah Kayu Jati Consumer Cooperative in providing services to customer satisfaction are due to lack of infrastructure/facilities. Customers are not yet satisfied with the existing facilities in the cooperative. Lack of employee discipline results in service delivery not being delivered on time as promised.

**Keywords: Strategy, KMM Cooperative, Service Quality, Customer.**

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kita rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Shalawat dan salam tidak lupa kita panjatkan kehadiran Allah SWT serta keluarga dan sahabat beliau yang telah memberikan kita umur yang panjang dan kesehatan bagi kita sehingga dapat bertatap muka dan merasakan nikmat dalam islam.

Dalam Penelitian skripsi ini saya mengangkat judul “Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Manindo Syariah Kayu Jati Dalam Melakukan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”. Sebagai persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Perbankan Syariah di STAIN Mandailing Natal. Dalam penelitian skripsi ini peneliti telah banyak menerima bantuan, bimbingan dan pengarahan serta do’a dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. H. Sumper Mulia Harahap. M.Ag, selaku ketua di STAIN Mandailing Natal.
2. Bapak Arwin, SHI, M.A, dan ibu Siti Kholijah M.E, selaku ketua dan juga Sekretaris Prodi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN) Mandailing Natal.
3. Bapak Arwin, M.A selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan dan memotivasi sehingga proposal skripsi ini dapat peneliti selesaikan dengan baik.
4. Bapak Tentiyo Suharto, M.A, selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan dan memotivasi sehingga skripsi ini dapat Peneliti selesaikan dengan baik.
5. Bapak H. Lokot Zein Nasution selaku kepala koperasi konsumen mitra manindo syariah dan anggota koperasi yang telah memberikan informasi tentang penelitian ini.
6. Bapak Ibu dosen STAIN Mandailing Natal yang dengan iklas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di STAIN Mandailing natal.

7. Cinta Pertamaku Almarhum Ayahanda tercinta Arif Hakim Hasibuan beliau yang selalu menemani penulis dan mendukung setiap apa yang penulis lakukan namun di saat terakhir-akhir penulis menyelesaikan studi di bangku perkuliahan ini beliau meninggalkan penulis dengan segala rencana yang sudah beliau rencanakan untuk penulis setelah selesai studi nantinya.
8. Pintu surgaku Ibunda tercinta Nurjannah, Terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala kasih sayang dan kesabaran dan ketulusan dalam membimbing anak-anaknya yang mungkin masih banyak salah ini, Terimakasih juga telah menjadi ibu yang baik buat kami.
9. Saudara kandung adik-adik ku yang paling penulis cintai dan sayangi Nazwa Audina Hasibuan dan Arung Samudra Hasibuan yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk penulis, semoga kita menjadi anak-anak yang soleh dan sholehah. Amiin. Yang bisa membahagiakan dan menjaga Ibu nantinya
10. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada udak Riswan Abdillah Hasibuan, dan bouk tercinta Novita Indah Hasibuan yang telah memberikan motivasi, arahan dan semngat untuk penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat terbaikku Yenni Elizah Nasution dan Eva Juniawati yang selalu bersedia mendengarkan curhatan penulis, yang memberikan dukungan dan selalu menyemangati penulis.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan skripsi penulis.

Walaupun segala usaha dan upaya telah dilakukan dalam penelitian ini, namun peneliti juga menyadari sepenuhnya masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, Akhir kata semoga kita semua mendapatkan ridha dan karunia dari Allah SWT, Aminn *Yarobbal'alam*.

Panyabungan, Agustus 2024

**Sehati Khalisa HSB**  
**NIM : 20150047**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB LATIN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Penjelasan Istilah .....	8
G. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
A. Kajian Teori .....	11
1. Teori Analisis .....	11
2. Teori Strategi.....	12
3. Teori Koperasi Syariah.....	18
4. Pelayanan .....	30
5. Teori Kualitas Pelayanan.....	33
6. kepuasan dan loyalitas nasabah .....	39
B. Penelitian Terdahulu .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
A. Jenis Penelitian.....	46
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	42
C. Sumber Data Penelitian .....	47
D. Teknik Pengumpulan Data .....	47
E. Teknik Keabsahan Data.....	49
F. Teknik Analisis Data .....	49
<b>BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan .....</b>	<b>51</b>
A. Deskripsi Data .....	51

1. Temuan Umum Penelitian .....	51
2. Temuan Khusus Penelitian .....	56
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	64
<b>BAB V Penutup .....</b>	<b>69</b>
A. Saran .....	69
B. Kesimpulan .....	70

## DAFTAR

## PUSTAKA

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pengembangan dan pemberdayaan koperasi nasional dalam kebijakan pemerintah selayaknya mencerminkan nilai dan prinsip perkoperasian sebagai wadah usaha bersama untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan ekonomi anggotanya. Kini dengan UU No. 17 tahun 2012, Koperasi cenderung mengarah ke kekuatan modal, atau banyak yang menyebutnya dengan kapitalis (Astuty, 2015).

Koperasi adalah badan usaha atau organisasi dalam bidang ekonomi yang memiliki anggota (orang-seorang atau lembaga yang memberikan kebebasan pada anggotanya untuk bergabung ataupun berhenti menjadi anggota koperasi berdasarkan aturan yang ada dengan kerjasama secara kekeluargaan melaksanakan sebuah usaha, serta bertujuan meningkatkan kesejahteraan jasmani para anggotanya (Pramono, 2006)

Koperasi Syariah adalah sebuah lembaga ekonomi yang memiliki tujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota melalui prinsip-prinsip ekonomi Islam. Prinsip-prinsip tersebut berdasarkan pada fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI), yang memberikan panduan dalam mendirikan dan menjalankan koperasi Syariah.

Fatwa No: 141/DSN-MUI/VIII/2021 tentang Pedoman Pendirian dan Operasional Koperasi Syariah menyatakan bahwa koperasi Syariah boleh didirikan dan dioperasikan dengan syarat tunduk dan patuh pada ketentuan (dhawabith) dan batasan (hudud), mulai dari ketentuan pendirian, kelembagaan, permodalan dan kegiatan usaha, kegiatan sosial (tabarru'at), hingga akad.

Koperasi Syariah mengintegrasikan prinsip-prinsip ekonomi Islam, seperti larangan riba, *gharar* (ketidak pastian), dan *spekulasi*, serta mendorong kepedulian sosial dalam setiap aktivitasnya. Koperasi Syariah bukan hanya mengutamakan keuntungan finansial, tetapi juga memperhatikan keadilan, kesetaraan, dan kesejahteraan bersama. Prinsip-prinsip ini dirancang untuk mengatasi ketidak adilan dan menghindari eksploitasi ekonomi yang merugikan masyarakat.



Berdasarkan Undang-undang pokok Perkoperasian No. 12 tahun 1967 bahwa Koperasi Indonesia mempunyai tiga landasan diantaranya, landasan Ideologi yaitu Pancasila, landasan Struktural yaitu UUD 1945 dengan landasan geraknya pasal 33 ayat 1 UUD 1945 beserta penjelasannya serta landasan Mental, yaitu setia kawan (gotong royong) dan kesadaran pribadi. Kelahiran koperasi syariah di Indonesia dilandasi oleh Keputusan Menteri (KEPMEN) Koperasi dan UKM Republik Indonesia Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang petunjuk pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah.

Keputusan menteri ini memfasilitasi berdirinya koperasi syariah menjadi Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) atau Unit Jasa Keuangan Syariah (UJKS), dengan adanya sistem ini membantu koperasi serba usaha di Indonesia memiliki Unit Jasa Keuangan Syariah. Berbagai jenis koperasi lahir seiring dengan aneka jenis usaha untuk memperbaiki kehidupan. Secara garis besar jenis koperasi yang ada dapat kita bagi menjadi 5 yaitu :

- 1) Koperasi Konsumsi
- 2) Koperasi Kredit (koperasi simpan pinjam)
- 3) Koperasi Produksi
- 4) Koperasi Jasa
- 5) Koperasi serba usaha.

Koperasi lahir di Indonesia pada abad ke-20, Koperasi melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan. Koperasi di Indonesia didefinisikan sebagai badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip koperasi.

Pada era globalisasi ini persaingan dunia lembaga keuangan mikro syariah khususnya persaingan dalam pemberian fasilitas pelayanan jasa semakin ketat, dibuktikan dengan beberapa lembaga keuangan koperasi yang mengeluarkan inovasi layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti antar jemput karyawan kepada anggota yang menabung, mengambil, dan pembayaran angsuran. Adapula koperasi yang sudah mengeluarkan inovasi terbaru yaitu transaksi online. Hal ini membuat setiap koperasi atau lembaga keuangan mikro

syariah lainnya berlomba – lomba untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar terpenuhinya keinginan dan kepuasan anggota serta calon anggota ( nasabah ) dengan tujuan untuk menjaga kepercayaan para anggota kepada KMM sehingga anggota akan loyal terhadap koperasi tersebut.

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat ini, suatu perusahaan akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian jasa yang berkualitas dan pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas jasa sangat ditentukan oleh kepuasan nasabah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan pengadaan barang dan jasa yang dikehendaki oleh nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi perusahaan, yang pada saat ini dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Dalam sistem keuangan syariah lebih berpihak kepada ekonomi mikro, hal ini sangatlah penting dikarenakan lebih membawa dampak yang positif terhadap masyarakat.

Kualitas pelayanan atau *service quality* adalah tingkat keunggulan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada konsumen/pelanggan atau penerima layanan. Tujuan kualitas pelayanan adalah untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kelima dimensi ini membentuk pengalaman nasabah yang baik yang dapat membantu perusahaan membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap peningkatan kualitas pelayanannya.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap konsumen/nasabah maupun calon pelanggan sangat penting bagi kesuksesan sebuah perusahaan. Maka dari itu, perusahaan harus memiliki strategi dan sistem pengukuran dan penilaian yang tepat untuk memastikan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan dapat tercapai.

Kualitas pelayanan menurut Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari suatu usaha yang dijalankan, baik itu berupa barang ataupun jasa haruslah berkualitas, kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga

keuangan dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah dalam menggunakan produk atau jasa yang dimilikinya.

Dan koperasi sebagai salah satu lembaga ekonomi kerakyatan di Indonesia yang telah tumbuh dan sangat berkembang, hampir di sebagian daerah di Indonesia. Tidak terkecuali di berbagai daerah-daerah seperti yang ada di Mandailing Natal yaitu Koperasi Konsumen Mitra Manindo Syariah. Hadirnya Koperasi Syariah di tengah-tengah masyarakat juga dapat memberikan kemudahan khususnya kepada para anggota dalam peminjaman modal usaha pada koperasi. Salah satu koperasi jasa keuangan syariah yang dapat membantu keinginan masyarakat adalah Koperasi Syariah Mitra Manindo Kayu jati, yaitu suatu Lembaga Keuangan Syariah yang bergerak dalam usaha simpan pinjam dimana kegiatannya menghimpun dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat dan bersifat *profit motive* (Sumber: Website Kopsyahmanindo).

Koperasi Konsumen Mitra Manindo Syariah adalah jasa keuangan syariah yang memberikan pembiayaan kepada anggota atau calon anggotanya tanpa agunan, atau yang lebih dikenal dengan sebutan ‘kredit mikro yang sesuai dengan prinsip syariah. Koperasi Syariah Mitra Manindo Kayu jati sebagian besar anggotanya merupakan pedagang kecil, home industry, pengrajin dan lain sebagainya, pada dasarnya peran koperasi disini sebagian besar untuk memberikan modal kepada mereka yang memiliki usaha saja, namun tujuan dari pada koperasi itu sendiri juga memberikan kemudahan kepada siapa saja masyarakat yang tergolong dalam ekonomi lemah, oleh karena itu peran koperasi disini juga bisa disebut sebagai suatu lembaga yang mementingkan ekonomi kerakyatan.

Koperasi Konsumen Mitra Manindo berdiri berdasarkan Surat Keputusan Menteri Negara dan Usaha Kecil Menengah Nomor 843/BH/MENEG.I/V/2009. Pada Tahun 2009 Koperasi telah membuka kantor perwakilan dan cabang di daerah Panyabungan yang beralamat di Jalan Pahlawan Nomor 3, Kelurahan Panyabungan II, Kecamatan Panyabungan Mandailing Natal, dan sudah membuka cabang di beberapa daerah yaitu di Siabu, Maga dan Kotanopan.

Saat ini koperasi konsumen mitra manindo syariah dihadapkan pada masalah strategi manajemen koperasi dan kualitas pelayanan yang sangat kurang bagus padahal berjalan baiknya suatu usaha atau bisnis sangat diperlukan pelayanan yang baik. Pelayanan koperasi juga perlu terus kita tingkatkan karna daya saing karna koperasi tidak hanya berperan di tingkat nasional tetapi juga berkelas dunia.

Strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus – menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (*core competencies*). Perusahaan perlu mencari kompetensi inti di dalam bisnis yang dilakukan. (Umar husein, 2001).

Permasalahan dan tantangan yang sering dihadapi koperasi terletak pada kemampuan Sumber Daya manusia (SDM) dalam mengelola koperasi, rendahnya kualitas SDM, rendahnya tingkat motivasi dalam bekerja, dan permodalan yang terbatas.

Pada masa sekarang, yang diharapkan adanya kepercayaan dari masyarakat terhadap layanan yang di berikan oleh perusahaan adalah bagaimana kualitas atau kemampuan terampil sumber daya manusia dalam melayani anggota dan calon anggota. Jika Sumber daya manusia nya saja tidak menguasai bagaimana anggota ataupun calon anggota akan tertarik. Karena dalam usaha pencapaian tujuannya, suatu perusahaan akan mengendalikan sumber daya manusia yang tidak lain yaitu sebagai karyawan untuk dapat melaksanakan kegiatan operasi dengan baik.

Dalam hal ini, untuk menghadapi permasalahan yang mungkin akan terjadi maka koperasi dituntut untuk memenuhi kualitas pelayanan yang akan ditawarkan kepada anggota. Kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan suatu pelayanan dan memberikan kepercayaan yang penuh serta

menarik anggota baru dan mempertahankan anggota lama untuk tetap menggunakan produk dan koperasi jasa tersebut.

Selain strategi pemasaran yang diperhatikan oleh koperasi konsumen mitra manindo syariah, Kualitas pelayanan juga mempengaruhi sikap loyal anggota. Jasa atau layanan adalah semua jenis kegiatan aktivitas maupun kinerja yang dapat ditawarkan secara langsung kepada konsumen tetapi tidak mempunyai nilai nyata dan juga tidak bisa dianggap sebagai hak milik siapapun. (Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009)

Sedangkan kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. (Pelayanan yang memuaskan adalah pelayanan yang memenuhi atau melebihi kebutuhan anggota dengan harapan ingin mendapat loyalitas dari anggota.

Mayoritas nasabah yang memutuskan untuk tetap loyal dalam menggunakan jasa keuangan semata-mata karena didorong oleh pelayanan yang diterimanya maksimal dan nasabah merasa puas atas pelayanan yang diterimanya tersebut. Pada dasarnya sebuah pelayanan yang baik adalah sebuah harapan utama bagi pelanggan, tak khayal jika pelanggan sering kecewa dengan pelayanan yang buruk.

Sedangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, koperasi konsumen mitra manindo syariah Kayu Jati berupaya memberikan kemudahan bagi para nasabah yaitu melalui fasilitas jemput bola. Mereka melayani nasabahnya dengan baik dan bahkan para nasabah tidak harus bersusah payah datang ke kantor untuk melakukan transaksi. Sistem ini merupakan cara yang dianggap dapat menimbulkan loyal pada diri anggota. Karena sistem ini dilakukan dengan cara melalui pendekatan langsung dengan anggota, yakni dengan mendatangi langsung rumah anggota pembiayaan.

Dari uraian di atas peneliti sangat tertarik untuk meneliti tentang “**Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Manindo Syariah Kayu Jati Dalam Melakukan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah**”.

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka tidak seluruh masalah akan dibatasi mengingat keterbatasan penulis baik dari segi waktu, kemampuan, tenaga dan biaya. Dengan demikian penulis membatasi hanya meneliti tentang bagaimana Strategi Kualitas Pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Manindo Syariah Kayu Jati Dalam Melakukan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana strategi kualitas pelayanan koperasi konsumen mitra manindo syariah Kayu Jati dalam melakukan pelayanan terhadap kepuasan nasabah ?
2. Apa saja kendala Koperasi Konsumen Mitra Manindo Syariah Kayu Jati dalam melakukan pelayanan terhadap kepuasan nasabah ?

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka didapatkan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Strategi Kualitas Pelayanan Koperasi Konsumen Mitra Manindo Syariah Kayu Jati dalam Melakukan Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah
2. Untuk mengetahui kendala Koperasi Konsumen Mitra Manindo Syariah Kayu Jati dalam melakukan pelayanan pelayanan terhadap kepuasan nasabah

## **E. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap akan memberikan manfaat sebagai berikut:

### **a. Manfaat Secara Teoritis**

- 1) Sebagai pengalaman yang cukup berharga bagi peneliti untuk mengimplementasikan berbagai teori yang berkaitan dengan penelitian sekaligus sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (SE) Jurusan Perbankan Syariah di STAIN Mandailing Natal.

- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau masukan bagi masyarakat tentang Koperasi Syariah

b. Manfaat Secara Praktis

- 1) Bagi Peneliti

Dapat menambah ilmu mengenai tentang pentingnya pembiayaan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanannya, serta menambah pengalaman dan memperluas pengetahuan dunia kerja khususnya di koperasi syariah, sehingga kedepan memberikan kontribusi pada dunia keuangan syariah.

- 2) Bagi Koperasi Konsumen Mitra Manindo

Dapat dijadikan pertimbangan oleh Koperasi Konsumen Mitra Manindo ini dalam setiap mengambil keputusan pada saat memberikan pembiayaan. Sehingga kedepannya menjadi lebih berkembang dan terpercaya dalam meningkatkan Kualitas pelayanan nya terhadap nasabah.

- 3) Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam penelitian lebih lanjut mengenai perkembangan koperasi Syariah.

## **F. Penejelasan Istilah**

1. Analisis

*Berdasar Kamus Besar Bahasa Indonesia, analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan sebenarnya (sebab, duduk perkara, dan sebagainya).*

2. Strategi

*Berdasarkan beberapa definisi strategi menurut arti bahasa yang digunakan maka dapat disimpulkan. Strategi adalah suatu perencanaan jangka panjang yang disusun untuk menghantarkan pada suatu pencapaian akan tujuan dan sasaran tertentu.*

3. Kualitas Pelayanan

*Menurut Arianto (2018:83) kualitas Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan*

*berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.*

#### 4. Koperasi Konsumen Mitra Manindo

*Koperasi adalah organisasi bisnis yang dimiliki dan dioperasikan oleh orang-seorang demi kepentingan bersama. Koperasi melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan.*

Koperasi Mitra Manindo (KMM) adalah lembaga pembiayaan mikro syariah yang berbentuk koperasi. KMM memberikan jasa pembiayaan kepada anggotanya yang membutuhkan modal.

#### 5. Pelayanan

*Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2005). Pelayanan adalah kegiatan atau tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan orang lain. Pelayanan dapat melibatkan interaksi langsung antara orang dengan orang atau mesin*

#### 6. Kepuasan

*Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.*

#### 7. Nasabah

*Nasabah adalah pelanggan (costumer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.*



## **G. Sistematika Penulisan**

Penelitian dalam penelitian ini disusun secara berurutan yang terdiri dari beberapa bab, yaitu sebagai berikut :

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab I merupakan bab pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang masalah yang akan diteliti, batasan masalah, rumusan masalah yang menguraikan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang terdiri manfaat teoritis dan manfaat praktis penjelasan istilah dan sistematika penulisan.

### **BAB II           KAJIAN TEORI**

Bab II berisikan penjelasan berisi tentang tinjauan pustaka yang terdiri atas landasan teori yang menjelaskan uraian- uraian tentang teori yang terdapat pada judul dengan berbagai referensi yang berbeda, kemudian penelitian ini diperkuat dengan penelitian-penelitian terdahulu.

### **BAB III         METODE PENELITIAN**

Bab III menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan. Pada bab ini terdapat pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan. Selanjutnya juga dijelaskan lokasi dan waktu penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, tehnik keabsahan dan teknik analisis data.

### **BAB IV         HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini di bahas tentang analisis strategi Koperasi Konsumen Mitra Manindo Syariah Kayu Jati dalam melakukan pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

### **BAB V           PENUTUP**

Bab ini terdiri dari penutup kesimpulan penelitian dan saran-saran.