

**ANALISIS PENINGKATAN KINERJA DAN PELAYANAN  
PADA KOPERASI SERBA USAHA (KSU) SYARIAH  
MITRA MANDIRI PRATAMA SEI MENCIRIM  
KECAMATAN MEDAN SUNGGAL**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi  
Perbankan Syariah*

Oleh:

**FARA DIBA AINAYA**  
**1801270048**



**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**

# *PERSEMBAHAN*

*Karya Ilmiah Ini Kupersembahkan Kepada Keluargaku*

*Ayahanda Abdul Rizal*

*Ibunda Irdani Hasibuan*

*Kakanda Elyani Rosa*

*Abangda M.Zein*

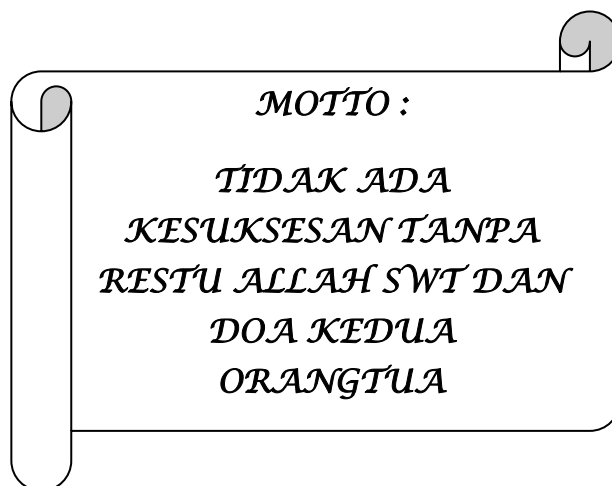
*Abangda M.Fadli*

*Kakanda Jamila Nazli*

*Abangda Tarmizi Aji*

*Abangda Hisam Ahmed*

*Tak lekang senantiasa memberikan doa demi  
kesuksesan & keberhasilan bagi diriku*



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fara Diba Ainaya

Npm : 1801270048

Jenjang Pendidikan : S1

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul “Analisis Peningkatan Kinerja dan Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama” merupakan karya asli saya . jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarism, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini buat dengan sebenarnya.

Medan, 23 Mei 2022

Yang menyatakan



Fara Diba Ainaya

**PERSETUJUAN**

**Skripsi Berjudul**

**ANALISIS PENINGKATAN KINERJA DAN PELAYANAN  
PADA KOPERASI SERBA USAHA (KSU) SYARIAH  
MITRA MANDIRI PRATAMA SEI MENCIRIM  
KECAMATAN MEDAN SUNGGAL**

Oleh :


**FARA DIBA AINAYA**  
NPM : 1801270048

*Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah  
skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk  
dipertahankan dalam ujian skripsi*

**Medan, Mei 2022**

**Pembimbing**

**UMSU**

  
**Uswah Hasanah, S.Ag., M.A**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2022**

**PERNYATAAN DOSEN PEMBIMBING**

Medan, Mei 2022

Nomor : Istimewa  
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar  
Hal : Skripsi a.n. Fara Diba Ainaya

**Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Di  
Medan**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa **Fara Diba Ainaya** yang berjudul "**Analisis Peningkatan Kinerja dan Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama Sei Mencirim Kecamatan Medan Sunggal**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam UMSU.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

Pembimbing

Unggul | Cerdas | Terpeka

**Uswah Hasanah, S.Ag., M.A**

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN**  
**KEPUTUSAN BERSAMA**  
**MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN**  
**KEBUDAYAAN**  
**REPUBLIK INDONESIA**

Nomor :

158 th.

1987

Nomor :

0543bJU/

1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

**1. Konsonan**

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te

ث	Sa	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
س	Zai	Z	Zet
ص	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	esdan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah )
ع	Ain	„	Komentar
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	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamza	?	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monofong dan vokal rangkap atau diftong:

### a. Vokal tunggal

vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya

beru

pa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
و	damrah	U	U

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabung Huruf	Nama
-----------------	------	--------------	------



ا ـى	fathah dan ya	Al	a dan i
و ـو	fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

- kataba: كَتَبَ
- fa'ala: لَفَع
- kaifa: كَيْفَ

#### c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا ـا	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ا ـى	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و ـو	ḍammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- qāla : قَالَا
- ramā : رَمَا
- qīla : قِيلَا

#### d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

1) Ta marbūtah hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan «ammah», transliterasinya (t).

2) Ta marbūtah mati

Ta marbūtah yang mati mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (ṭ).

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kesua kata itu terpisah, maka ta marbūtah itu ditransliterasikan dengan ha (h)

Contoh:

- rawḍah al-afāl - raudatul aifāl : رَوْضَةُ الْإِفَالِ
- al-Madīnah al-munawwarah : مَدِينَةُ الْمُنَاوَرِ
- jahah : جَاهٌ

e. Syaddah (tasydid)

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

Contoh:

- rabbanā : رَبَّنَا
- nazzala : نَزَّلَا
- al-birr : اَلْبِرُّ
- al-hajj : اَلْحَجُّ
- nu"ima : نُعْمٌ

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ة namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan

sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

- 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: لارجا
- as-sayyidatu: سندا
- asy-syamsu: شمس
- al-qalamu: قلم
- al-jalalu: لجالا

#### g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- ta'khuzūna: ناخزون
- an-nau': انوء
- syai'un: شيء
- inna: ان
- umirtu: اهزت
- akala: اكل

#### h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim (kata benda), maupun huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang

dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

#### **i. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem 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. Bilanama itu huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasul
- Inna awwalabaitinwudi"alinnasilalazibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-laz<sup>3</sup>unzilafihil-Qur"anu
- SyahruRamadanal-laziunzilafihil-Qur"anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-,alamin

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

Contoh:

- Naşrunminallahi wafathunqarib
- Lillahi al-amrujami"an
- Lillahil-amrujami"an
- Wallahubikullisyai"in „alim

#### **j. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu tajwid.

## **ABSTRAK**

***Fara Diba Ainaya, 1801270048. Analisis Peningkatan Kinerja Dan Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama Sei Mencirim Kecamatan Medan Sunggal .***

***Pembimbing Uswah Hasanah, S.Ag., M.A***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja dan Pelayanan pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah Mitra Mandiri Pratama . yang diukur pada pelayanan yaitu kualitas responsiveness (daya tanggap/kesigapan), reliability (keandalan), assurance (jaminan), empathy (perhatian) dan tangibles (kemampuan fisik) yang diberikan oleh KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama. Data yang diperoleh secara langsung dari pengurus dan nasabah di KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama. Metode penelitian yang digunakan dengan pengumpulan data, yaitu: wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik pembahasan yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa masih kurangnya sumber daya manusia serta pengawasan terhadap karyawan dalam menjalani tugas dan tanggung jawab. Sedangkan pada aspek pelayanannya secara umum, kualitas pelayanan yang terdapat pada KSU Syariah Mtra Mandiri Pratama sudah terlaksana dengan baik. Pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik, ramah dan sopan. Akan tetapi, masih ada faktor yang belum berjalan secara maksimal, misalnya diperlukan fasilitas pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama seperti kotak saran serta pengawasan terhadap jam operasional yang diterapkan agar dapat meningkatkan kenyamanan nasabah.*

***Kata kunci:*** Koperasi Serba Usaha Syariah, Kinerja, Pelayanan

## **ABSTRACT**

***Fara Diba Ainaya, 1801270048. Analysis Of Performance And Service Improvement at the Mitra Mandiri Syariah Multipurpose Cooperative Pratama Sei Mencirim Kecamatan Medan Sunggal .***

***Advisor Uswah Hasanah, S.Ag., M.A***

*This study aims to determine the performance and services of the Multipurpose Cooperative (KSU) Syariah Mitra Mandiri Pratama. what is measured in service is the quality of responsiveness (responsiveness / alertness), reliability (reliability), assurance (guarantee), empathy (attention) and tangibles (physical ability) provided by KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama. Data obtained directly from management and customers at KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama. The research method used with data collection, namely: interviews, documentation and observation. The discussion technique used is descriptive qualitative analysis. The results of the study indicate that there is still a lack of human resources and supervision of employees in carrying out their duties and responsibilities. While in the aspect of service in general, the quality of service provided at KSU Syariah Mtra Mandiri Pratama has been carried out well. Customers get good, friendly and polite service. However, there are still factors that have not run optimally, for example, facilities are needed at KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama such as suggestion boxes and supervision of operational hours that are implemented in order to increase customer convenience.*

***Keywords: Sharia Multipurpose Cooperative, Performance, Service***

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan dan rahmatnya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Peningkatan kinerja dan pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah Mitra Mandiri Pratama Sei Mencirim Kecamatan Medan Sunggal”. Selanjutnya sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, semoga kita menjadi orang-orang yang mendapat syafaatnya. Amin ya Robbal Alamin.

Penyusunan proposal ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada program studi Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dalam proses penyusunan proposal ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terimakasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT kepada:

1. Ayahanda Abdul Rizal dan Ibunda Irdani Hasibuan yang telah mendidik dan selalu memberikan dukungan tanpa batasan dengan penuh kasih sayang, semoga senantiasa tetap dalam lindungannya.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, M.A sebagai Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Zailani, S.Pd.I., M.A sebagai Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.I., M.A selaku Wakil Dekan III di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

6. Ibu Dr.Rahmayati, S.E.I., M.E.I sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I selaku Sekretaris Program studi Perbankan Syariah di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Uswah Hasanah, S.Ag., M.A selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam proses penyusunan proposal ini.
9. Seluruh staf dosen pengajar dan Biro Akademik Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Ketua KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama dan beserta pengurus yang telah memberi izin penelitian dan data yang diperlukan untuk penulisan proposal ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu

Semoga skripsi yang penulis selesaikan dapat memperkaya wacana intelektual, khususnya bagi ilmu-ilmu perbankan syariah. Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon doa restu semuanya, agar ilmu yang telah diperoleh menjadi ilmu yang bermanfaat dan memberi berkah bagi kehidupan pribadi, keluarga dan masyarakat.

***Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh***

Medan, Februari 2022

Penulis

**Fara Diba Ainaya**

NPM: 1801270048



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
F. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS.....</b>	<b>7</b>
A. Kajian Pustaka.....	7
1. Koperasi .....	7
a) Pengertian Koperasi.....	7
b) Dasar hukum Koperasi .....	8
c) Jenis – Jenis Koperasi.....	9
2. Koperasi Syariah .....	11
3. Koperasi Serba Usaha .....	13
4. Kinerja .....	14
a) Pengertian Kinerja .....	14
b) Dimensi Kinerja .....	15
c) Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	16
5. Pelayanan.....	16

a) Pengertian Pelayanan .....	16
b) Kualitas Pelayanan .....	17
c) Dimensi Pelayanan .....	18
d) Etika Pelayanan Dalam Islam .....	19
B.Kajian Penelitian Terdahulu .....	20
C.Kerangka Pemikiran .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A.Pendekatan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
C.Sumber Data Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D.Teknik Pengumpulan Data.....	29
E.Teknik Analisis Data .....	30
F.Teknik Keabsahan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
A.Deskripsi Lokasi Penelitian.....	33
1. Gambaran Umum KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama .....	33
a) Sejarah KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama .....	33
b) Produk KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama .....	35
c) Keanggotaan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama .....	37
d) Struktur Organisasi dan Job Description KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama .....	39
B. Hasil Penelitian.....	42
1. Analisis Kinerja Pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama .....	43

2. Analisis Pelayanan Pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama .....	47
3. Faktor-Faktor Penghambat Kinerja dan Pelayanan Pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama .....	51
C. Pembahasan .....	52
1. Analisis Kinerja Pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama .....	52
2. Analisis Pelayanan Pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama .....	53
3. Faktor-Faktor Penghambat Kinerja dan Pelayanan Pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama .....	54
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
A.Simpulan.....	55
B. Saran .....	55

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1	Kajian Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1	Pelaksanaan Waktu Penelitian .....	28

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 4.1	KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama .....	38
Gambar 4.2	Stuktur Organisasi Perusahaan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama .....	40

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang per orang atau badan berlandaskan asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. Koperasi juga merupakan kumpulan orang-orang yang bekerjasama memenuhi satu atau lebih kebutuhan ekonomi atau bekerjasama melakukan usaha dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan anggota-anggotanya. Koperasi bersifat terbuka untuk umum dimana setiap orang tanpa memandang golongan, aliran, kepercayaan atau agama orang itu dapat diterima sebagai anggota koperasi (Izzaty et al., 1967a)

Munculnya Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) menjadi tonggak berkembangnya koperasi syariah di Indonesia. Lembaga keuangan mikro di bawah Departemen Koperasi dan UMK ini saja tidak berorientasi bisnis tetapi juga sosial, tidak adanya pemusatan kekayaan pada sebagian kecil pemilik modal, tetapi terdistribusi secara adil dan merata kepada seluruh anggota (Masyithoh, 2014). Hal ini merupakan ciri khas utama dari koperasi syariah

Konsep utama operasional dari Koperasi Syariah adalah menggunakan akad syirkah mufawadhoh yakni sebuah usaha yang didirikan secara bersama-sama oleh dua orang atau lebih, masing-masing memberikan kontribusi dana dalam porsi yang sama besar dan berpartisipasi dalam kerja dengan bobot yang sama pula. Asas usaha Koperasi Syariah berdasarkan konsep gotong royong dan tidak dimonopoli oleh salah satu pemilik modal. Begitu pula dalam hal keuntungan yang diperoleh maupun kerugian yang diderita harus dibagi secara sama dan proporsional. Hal inilah yang menjadikan koperasi syariah tidak semata-mata mencari keuntungan seperti halnya koperasi konvensional tetapi lebih kepada prinsip bagi hasil (musyarakah atau mudharabah) sedangkan di sisi lain dalam melakukan pembelian menggunakan prinsip jual beli murabahah (Buchori, 2010). Namun dalam praktek atau penerapannya di masyarakat, koperasi syariah ternyata belum dapat memberikan kinerja dan

pelayanan yang memuaskan kepada nasabah sehingga tidak banyak nasabah tertarik kepada koperasi syariah.

Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di berbagai bidang seperti koperasi yang melakukan pembiayaan, investasi, dan simpanan. Koperasi Syariah dalam melaksanakan kegiatannya diatur dalam keputusan Menteri Negara Koperasi Jasa Keuangan Syariah Dan UKM No. 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 bahwa praktik usaha koperasi yang dikelola secara syariah telah tumbuh dan berkembang di masyarakat serta mengambil bagian penting dalam memberdayakan ekonomi khususnya usaha kecil dan mikro (Perkoperasian, 2012)

Jika suatu organisasi hanya memikirkan keuntungan tanpa memperhatikan kepuasan anggotanya artinya organisasi menanamkan hal yang bisa berdampak negatif yang disebabkan ketidakpuasan anggota yang akan memunculkan reaksi-reaksi negatif terhadap perekonomian masyarakat dan merugikan organisasi itu sendiri, maka dari itu sangat diperlukan kinerja dan pelayanan yang sangat baik.

Pengukuran kinerja umumnya hanya memfokuskan kepada aspek keuangan saja. Pengukuran kinerja yang dilakukan hanya dari segi keuangan belum mampu mencerminkan kualitas dalam sebuah perusahaan atau organisasi bisnis. Tujuan pengukuran kinerja dalam sebuah perusahaan atau organisasi yakni memberikan motivasi pada karyawan agar mampu mengimplementasikan strategi dari suatu bisnis dengan baik, tujuan pokok pengukuran kinerja yaitu memberikan motivasi pada karyawan dalam mencapai tujuan dan strategi organisasi dalam mentaati perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan hasil yang diharapkan. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang sangat harus diperhatikan di dalam perusahaan (Izzaty et al., 1967b). Tidak hanya kinerja bahkan pelayanan yang tidak baik maka akan berpengaruh besar terhadap sistem yang ada di perusahaan tersebut.

Pelayanan adalah suatu usaha yang bertujuan untuk memuaskan individu dengan memenuhi kebutuhan (needs) ataupun keinginan (wants) individu tersebut (Handoko, 2016) Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan

Terdapat lima dimensi yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan yang didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan konsumen, yaitu :Bukti fisik (Tangibles) dapat dirasakan melalui tampilan secara fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sumber daya manusia (SDM), Keandalan (Reliability) berupa kemampuan perusahaan dalam menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat, Daya Tanggap (Responsiveness) upaya memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, Jaminan (Assurance) yaitu bentuk kepercayaan yang dapat diberikan, Kepedulian (Emphaty) yaitu bentuk kepedulian dan perhatian perusahaan/penyedia layanan(Handoko, 2016) .

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit tetapi apabila kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawankarena sifat yang sensitif. Mengingat pentingnya aspek pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maka perusahaan harus memberikan pelayanan secara optimal kepada pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memperhatikan fakta-fakta yang dapat mendukung terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan unsur untuk mengoptimalkan pencapaian target penjualan yang sangat penting.

KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan yang sedang berkembang sehingga memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan kepuasan nasabah dan menyadari sepenuhnya bahwa kualitas pelayanan dan produktivitas kinerja karyawan sangat di perlukan. Oleh karena itu, penulis memilih KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama sebagai tempat penelitian dengan harapan mampu memberikan manfaat bagi kemajuan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama.



Berdasarkan observasi terdahulu, didapatkan bahwasanya kualitas kinerja dan pelayanan yang diberikan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama belum tentu sama dengan yang diharapkan oleh pelanggan sehingga muncul kesenjangan antara kualitas pelayanan yang benar – benar diterima dengan yang diharapkan oleh pelanggan Seperti kinerja yang kurang optimal contohnya kurangnya pengawasan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), dan pelayanan yang kurang memadai seperti tidak adanya kotak saran dan fasilitas pendingin ruangan. Kesadaran akan pentingnya pelanggan menyebabkan perlunya pengendalian operasional secara keseluruhan untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan demikian bagi KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama perhatian utama yang harus dihadapi adalah kinerja serta pelayanan yang baik untuk pelanggan. Dimana kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas yang telah diterimanya, sehingga tugas utama KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama adalah menciptakan kondisi pelayanan dan kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Maka perlu dilakukan evaluasi bagi karyawan, karena kinerja dan pelayanan karyawan pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama kurang optimal

Berdasarkan latar belakang ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut dengan mengambil judul :  
**“ANALISIS UPAYA PENINGKATAN KINERJA DAN PELAYANAN PADA KSU SYARIAH MITRA MANDIRI PRATAMA”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Pengukuran kinerja yang diterapkan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama kurang optimal
2. Kualitas pelayanan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yang tidak memadai
3. Faktor penghambat yang dihadapi oleh KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah

### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kinerja yang diterapkan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama?
2. Bagaimana pelayanan yang diterapkan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama?
3. Apa Faktor penghambat yang dihadapi oleh KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui kinerja yang diterapkan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama
2. Mengetahui pelayanan yang diterapkan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama
3. Mengetahui Faktor penghambat yang dihadapi oleh KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah

### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi pihak KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kinerja dan pelayanan yang akan diberikan kepada nasabah dimasa yang akan datang agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah sehingga dapat mempengaruhi loyalitas dalam menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama dan dapat mempengaruhi profitabilitas perusahaan dimasa yang akan datang.
2. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan atau literatur penelitian yang akan datang, serta dapat membantu mengidentifikasi permasalahan yang timbul kualitas peningkatan kinerja dan pelayanan yang kurang baik, dan dapat memberikan usulan mengenai pemecahan masalah yang dihadapi
3. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan tentang operasional pada perusahaan dalam meningkatkan

kualitas kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah penyelesaian dari penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

**Bab I** Pendahuluan yang berisi Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

**Bab II** Landasan Teoretis yang meliputi Kajian Pustaka dan Kajian Penelitian Terdahulu

**Bab III** Metodologi Penelitian yang meliputi Rancangan Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Kehadiran Peneliti, Tahapan Penelitian, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, dan Pemeriksaan Keabsahan Temuan

**Bab IV** Hasil Penelitian dan Pembahasan yang meliputi Deskripsi Penelitian, Temuan Penelitian, dan Pembahasan

**Bab V** Penutup yang berisi Kesimpulan dan Saran

**Daftar Pustaka**

**Lampiran**

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORITIS**

#### **A. Kajian Pustaka**

##### **1. Koperasi**

###### **a) Pengertian Koperasi**

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang per orang atau badan berlandaskan asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. Koperasi juga merupakan kumpulan orang-orang yang bekerjasama memenuhi satu atau lebih kebutuhan ekonomi atau bekerjasama melakukan usaha dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan anggota-anggotanya. Koperasi bersifat terbuka untuk umum dimana setiap orang tanpa memandang golongan, aliran, kepercayaan atau agama orang itu dapat diterima sebagai anggota koperasi (Izzaty et al., 1967a)

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kemudahan, Pelindungan, Dan Pemberdayaan Koperasi Dan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah . Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan (Pemerintah Indonesia, 2021)

Koperasi merupakan kumpulan orang bukan kumpulan modal. Koperasi harus betul-betul mengabdikan kepada kepentingan perikemanusiaan dan bukan kepada kebendaan. Kerjasama dalam koperasi didasarkan pada rasa persamaan derajat dan kesadaran para anggotanya. Koperasi adalah milik bersama para anggota, pengurus maupun pengelola. Usaha tersebut diatur sesuai dengan keinginan musyawarah melalui rapat anggota (Andri Soemitra, 2018)

## **b) Dasar Hukum Koperasi**

Meskipun koperasi berbasas kekeluargaan, legalitas koperasi sebagai badan hukum selama ini diatur oleh Undang-Undang. Adapun sejumlah peraturan tersebut:

1. UU Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian
2. PP 4/1994 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pengesahan Akta Pendirian, dan Perubahan Anggaran Dasar Koperasi
3. PP 17/1994 tentang Pembubaran Koperasi oleh Pemerintah
4. PP 9/1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi
5. PP 33/98 tentang Modal Penyertaan Pada Koperasi
6. Kepmen Koperasi dan UKM 98/2004 tentang Notaris Pembuat Akta Koperasi
7. Permen koperasi dan UKM 10/2015 tentang Kelembagaan Koperasi
8. Permen Koperasi dan UKM 15/2015 tentang Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi
9. Permen Koperasi dan UKM 9/2018 tentang Penyelenggaraan dan Pembinaan Perkoperasian
10. Kepmen 22/2020 tentang Tata Cara Penyampaian Data Debitur Koperasi Dalam Rangka Pemberian Subsidi Bunga/Subsidi Margin Untuk Kredit/Pembiayaan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Dalam Rangka Mendukung Pelaksanaan Program Pemulihan Ekonomi Nasional
11. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kemudahan, Pelindungan, Dan Pemberdayaan Koperasi Dan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah.

Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Dengan ketentuan tersebut, maka BMT yang beroperasi secara sah di wilayah Republik Indonesia adalah BMT yang berbadan hukum koperasi yang izin

operasionalnya dikeluarkan oleh Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah atau departemen yang sama di masing-masing wilayah kerjanya (Andri Soemitra, 2018)

### **c) Jenis-Jenis Koperasi**

Salah satu tujuan koperasi pendirian koperasi didasarkan pada kebutuhan dan kepentingan anggotanya. Masing-masing kelompok masyarakat yang mendirikan koperasi memiliki kepentingan ataupun tujuan yang berbeda. Perbedaan kepentingan inilah yang menyebabkan koperasi dibentuk dalam beberapa jenis sesuai dengan kebutuhan kelompok tersebut.

1. Koperasi berdasarkan jenisnya ada 4 yaitu :

a) Koperasi Produksi

Koperasi produksi melakukan usaha produksi atau menghasilkan barang. Barang-barang yang dijual di koperasi adalah hasil produksi anggota koperasi.

b) Koperasi Konsumsi

Koperasi konsumsi menyediakan semua kebutuhan para anggota dalam bentuk barang antara lain berupa : bahan makanan, pakaian, alat tulis atau peralatan rumah tangga.

c) Koperasi Simpan Pinjam

Koperasi simpan pinjam melayani para anggotanya untuk menabung dengan mendapatkan imbalan. Bagi anggota yang memerlukan dana dapat meminjam dengan memberikan jasa kepada koperasi.

d) Koperasi Serba Usaha

Koperasi Serba Usaha (KSU) terdiri atas berbagai jenis usaha Seperti menjual kebutuhan pokok dan barang-barang hasil produksi anggota, melayani simpan pinjam (Andri Soemitra, 2018)

## 2. Berdasarkan Keanggotaannya

Berdasarkan keanggotaannya koperasi terdiri dari:

### a) Koperasi Pegawai Negeri

Koperasi ini beranggotakan para pegawai baik pegawai pusat maupun daerah. Koperasi pegawai negeri didirikan untuk meningkatkan kesejahteraan bagi pegawai negeri

### b) Koperasi Pasar

Koperasi pasar beranggotakan para pedagang pasar. Pada umumnya pedagang di setiap pasar mendirikan koperasi untuk melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kegiatan para pedagang.

### c) Koperasi Unit Desa

Koperasi unit desa beranggotakan masyarakat pedesaan. KUD melakukan kegiatan usaha bidang ekonomi terutama berkaitan dengan pertanian atau perikanan (nelayan).

### d) Koperasi Sekolah

Koperasi sekolah beranggotakan warga sekolah yaitu guru, karyawan, dan siswa. Koperasi sekolah biasanya menyediakan kebutuhan warga sekolah (Andri Soemitra, 2018)

## 3. Berdasarkan tingkatannya

Berdasarkan tingkatannya, koperasi terdiri dari :

### a) Koperasi Primer

Koperasi primer merupakan koperasi yang minimal memiliki anggota sebanyak 20 orang perseorangan.

### b) Koperasi Sekunder

Koperasi merupakan koperasi yang beranggotakan beberapa koperasi-koperasi. Koperasi sekunder adalah koperasi yang terdiri dari

gabungan badan-badan koperasi serta memiliki cakupan daerah kerja yang luas dibandingkan dengan koperasi primer (Andri Soemitra, 2018)

## **2. Koperasi Syariah**

Lembaga Keuangan Syariah (LKS) terdiri dari dua kelompok lembaga, yakni lembaga keuangan berbentuk bank dan lembaga keuangan bukan bank. Lembaga keuangan yang berbentuk bank mencakup Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Sedangkan lembaga keuangan yang bukan berbentuk bank adalah Unit Usaha syariah (UUS) dan Bait al Maal wa al Tamwil (BMT) (Andri Soemitra, 2018)

Koperasi sebagai lembaga keuangan memiliki fungsi menghimpun dana masyarakat. Dana yang telah terhimpun, kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat. Dalam menjalankan dua aktivitas besar tersebut, koperasi harus menjalankan sesuai dengan kaidah-kaidah yang berlaku, utamanya adalah kaidah transaksi dalam pengumpulan dan penyaluran dana menurut Islam serta tidak bertentangan dengan tujuan koperasi (Andri Soemitra, 2018) sebagaimana yang terdapat dalam Alqur'an didalam QS. Al Baqarah Ayat 275 yang berbunyi : “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.” (QS. AlBaqarah [2] : 275)

Seperti yang ter kutip dalam pasal 10 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kemudahan,



Pelindungan, Dan Pemberdayaan Koperasi Dan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah “Usaha Koperasi merupakan usaha yang berkaitan langsung dengan kepentingan anggota dan meningkatkan usaha dan kesejahteraan anggota” (Pemerintah Indonesia, 2021) . Koperasi sebagai lembaga keuangan (non Bank) yang menggunakan prinsip syariah sangat sesuai dengan konsep Lembaga Keuangan secara eksplisit, namun al-quran telah sejak lama memberikan aturan dan prinsip-prinsip dasar yang menjadi landasan bagi pembentukan organisasi ekonomi modern.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kemudahan, Pelindungan, Dan Pemberdayaan Koperasi Dan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah pasal 15 “Koperasi yang menjalankan usaha simpan pinjam dan pembiayaan syariah dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk baitul maal untuk pemberdayaan sosial ekonomi anggota dan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang undangan” Dengan demikian BMT yang ada di Indonesia dapat digolongkan dalam KJKS, mempunyai payung hukum dan legal kegiatan operasionalnya asal saja memenuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Pemerintah Indonesia, 2021)

Keluarnya Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 91/Kep/IV/KUKM/IX/2012 tentang petunjuk pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah merupakan realisasi yang tumbuh subur dalam masyarakat ekonomi Indonesia terutama dalam lingkungan Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah. Kenyataannya itu membuktikan bahwa sistem ekonomi syariah dapat diterima dan diterapkan dalam masyarakat Indonesia bahkan mempunyai nilai positif membangun masyarakat Indonesia dalam kegiatan ekonomi sekaligus membuktikan kebenaran hukum ekonomi syariah mempunyai nilai lebih dibandingkan dengan sistem ekonomi komunis maupun sistem ekonomi kapitalis Indonesia yang masyarakatnya mayoritas beragama islam adalah lahan subur untuk berkembangnya ekonomi syariah. Semakin tinggi kualitas kemampuan seseorang dan

integritas diniyahnya akan semakin tertarik untuk menerapkan sistem ekonomi syariah daripada yang lain. Hal ini disebabkan oleh panggilan hati nurani dan semangat jihad yang membakar keteguhan jiwanya memperjuangkan ajaran agama dalam segala unsur dunia (Andri Soemitra, 2018)

Dari segi usahanya, koperasi dapat dibagi menjadi dua macam yaitu koperasi yang berusaha tunggal (single purpose) yaitu koperasi yang hanya menjalankan satu bidang usaha, seperti koperasi yang hanya berusaha dalam bidang konsumsi, bidang kredit atau bidang produksi. Koperasi serba usaha (multi purpose) yaitu koperasi yang berusaha dalam berbagai bidang, seperti koperasi yang melakukan pembelian dan penjualan (Andri Soemitra, 2018)

Koperasi syariah menegakkan prinsip-prinsip ekonomi islam, sebagai berikut:

1. Kekayaan adalah amanah Allah SWT yang tidak dapat dimiliki oleh siapapun secara mutlak
2. Manusia diberi kebebasan bermu'amalah selama bersama dengan ketentuan syariah
3. Manusia merupakan khalifah Allah dan pemakmur di muka bumi
4. Menjunjung tinggi keadilan serta menolak setiap bentuk ribawi dan pemusatan sumber dana ekonomi pada segelintir orang atau sekelompok orang saja (Andri Soemitra, 2018)

### **3. Koperasi Serba Usaha**

Koperasi serba usaha adalah koperasi yang menyediakan berbagai macam kebutuhan ekonomi, baik di bidang produksi, konsumsi, perkreditan maupun jasa. Dalam rangka meningkatkan produksi dan kehidupan masyarakat di daerah pedesaan, pemerintah menganjurkan pembentukan Koperasi Unit Desa (KUD) KUD merupakan koperasi serba usaha, dimana anggota-anggotanya mempunyai kepentingan-kepentingan yang sama. KUD mempunyai beberapa fungsi antara lain Perkreditan; Penyediaan dan penyaluran sarana produksi pertanian dan keperluan hidup

sehari-hari; Pengolahan dan pemasaran hasil pertanian; Pelayanan jasa-jasa lainnya; Melakukan kegiatan-kegiatan ekonomi lainnya (Andri Soemitra, 2018)

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kemudahan, Pelindungan, Dan Pemberdayaan Koperasi Dan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah mengenai Kelebihan kemampuan pelayanan Koperasi Koperasi dalam rangka menarik minat masyarakat menjadi anggota Koperasi dilaksanakan dengan berpedoman pada prinsip Koperasi:

- a. keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka
- b. pengelolaan dilaksanakan secara demokratis
- c. pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota
- d. pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal
- e. kemandirian
- f. pendidikan perkoperasian
- g. dan kerja sama antar-Koperasi (Pemerintah Indonesia, 2021) .

#### **4. Kinerja**

##### **a) Pengertian Kinerja**

Menurut oxford dictionary kinerja merupakan suatu tindakan proses atau cara bertindak atau melakukan fungsi organisasi. Sedangkan menurut beberapa ahli pengertian kinerja diantaranya:

- a. Menurut Whitmore, kinerja adalah suatu perbuatan suatu prestasi, atau apa yang diperlihatkan seseorang melalui keterampilan yang nyata
- b. Menurut King, kinerja adalah aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas pokok yang dibebankan kepadanya.
- c. Sedangkan menurut Suprihanto, kinerja adalah prestasi kerja yaitu hasil kerja seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target tau kriteria yang telah ditentukan lebih dahulu dan disepakati bersama.

Berdasarkan pengertian kinerja dari berbagai pendapat, maka pengertian kinerja dapat disimpulkan yaitu sebagai hasil kerja seseorang atau kelompok tertentu setelah memenuhi jumlah persyaratan selama periode tertentu yang dibandingkan dengan berbagai kemungkinan dalam upaya mencapai tujuan perusahaan bersangkutan secara legal yang tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika bisnis (Rahmani, 2016)

Pengukuran kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun menejer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Sedangkan menurut John H.Jackson pengukuran kinerja merupakan proses mengevaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaannya ketika dibandingkan dengan satu standard an kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut. (Rahmani, 2016)

#### **b) Dimensi Kinerja**

Menurut Bernadin dan Russel Adapun dimensi kinerja, sebagai berikut:

1. Kualitas Setiap karyawan memiliki tugas masing-masing. Sebagai seorang karyawan, hal pertama yang dinilai dalam kinerja adalah bagaimana kualitas pekerjaan yang dihasilkan.
2. Kuantitas Salah satu aspek dalam kinerja adalah seberapa banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan.
3. Ketepatan Waktu/Timeliness Aspek ini melihat seberapa singkat waktu yang digunakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu. Semakin sedikit waktu yang digunakan, tentu semakin baik untuk penilaian yang diperoleh.
4. Efektivitas Biaya/Cost effectiveness efektivitas penggunaan dana, seberapa efektif pengeluaran yang digunakan dalam menyelesaikan tugas kerja. Salah satu yang menjadi aspek adalah seberapa efektif pengeluaran yang digunakan dalam menyelesaikan tugas kerja.

5. Kebutuhan akan supervisor Salah satu yang menjadi dasar penetap aspek dalam kinerja adalah seberapa mandiri dalam bekerja. Semakin minim memperoleh bantuan dari orang lain, khususnya atasan, maka akan menjadi pertimbangan diri sendiri (Masturi et al., 2021)

### **c) Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Kasmir Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja terdiri dari:

#### **1. Kemampuan dan keahlian**

Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan yang telah ditetapkan.

#### **2. Pengetahuan**

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik maka akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya (Masturi et al., 2021)

## **5. Pelayanan**

### **a) Pengertian Pelayanan**

Secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang di perlukan seseorang kemudian pelayanan dapat di artikan sebagai perihal atau cara melayani, servis atau jasa (Akay et al., 2021). Pelayanan yang diperlukan manusia secara umum dikelompokkan dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara. Dalam rangka mempertahankan hidupnya, manusia sangat memerlukan pelayanan, baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain (Daulay, 2546)

Sedangkan menurut Lovelock (Hardiyansyah 2018 : 14) pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan di rasakan atau di alami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat di miliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi di alami dan dapat di rasakan oleh penerima layanan.

Menurut Albercht (dalam Sedarmayanti 2010 : 243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997:448) dalam buku Ratminto dan Atik, (2012:2) “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Dari definisi di atas dapat dilihat bahwa pelayanan dapat disimpulkan sebagai suatu kegiatan yang tidak kasat mata yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen

#### **b) Kualitas Pelayanan**

Salah satu cara untuk menempatkan sebuah jasa lebih unggul dari pada pesaingnya adalah dengan memberikan layanan yang jauh lebih bernutu dibandingkan para pesaingnya. Hal tersebut diperlukan karena layanan merupakan kunci dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Jasa atau layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Oleh & Nim, 2015) .

Kualitas pelayanan (service quality) merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak bewujud, bervariasi, tidak tahan lama, serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa,

sedangkan harapan terhadap kualitas pelayanan didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan acuan atau standar dalam menilai produk tersebut. pelayanan adalah aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberi nilai tambah (Oleh & Nim, 2015)

Dari defenisi tersebut dapat kita ketahui bahwa pelayanan selalu menyajikan aspek interaksi antara pihak konsumen dan produsen. Pelayanan bukan merupakan suatu barang melainkan proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Faktor layanan pada dasarnya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah demikian pengaruh dengan loyalitas nasabah. Persepsi layanan terdapat dampak yang rendah dibandingkan dengan kepuasan nasabah(Asrika, Winri & Rakyat, 2022)

Maka, keberhasilan suatu lembaga keuangan syariah dapat dikatakan apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya telah memenuhi harapan nasabah dan nasabah tersebut telah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga keuangan syariah tersebut. Keberhasilan ini dipengaruhi oleh elemen-elemen yang ada didalam suatu organisasi yang memiliki peranan penting.

### **c) Dimensi Pelayanan**

lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

1.Tangibles atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

2.Reliability atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3.Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4.Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5.Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat (Oleh & Nim, 2015)

#### **d) Etika Pelayanan Dalam Islam**

Pelayanan dalam Islam khususnya pada pelayanan kesehatan secara umum memiliki nilai-nilai dan etika tersendiri. Pelayanan yang Islami merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya Terdapat lima karakteristik pelayanan dalam islam yang dapat dijadikan sebagai bahan acuan, antara lain:

- a. Bersikap jujur, tidak mengada-ngada, tidak berkhianat serta tidak ingkar janji.
- b. Bertanggung jawab dalam menjalankan bisnisnya dan dapat dipercaya
- c. Menepati janji merupakan sikap pebisnis dalam melayani nasabahnya maupun dengan pebisnis lainnya.
- d. Melayani dengan rendah hati merupakan sikap rendah hati, sopan santun, ramah tamah dan murah senyum namun tetap bertanggung jawab dalam menjalankan bisnisnya.
- e. Tidak menipu merupakan sikap yang harus ditunjukkan lembaga keuangan kepada nasabahnya (The et al., n.d.)



## **B. Kajian Penelitian Terdahulu**

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan adalah sebagai berikut :

### 1. Heru Suprpto,2008

Penelitian ini dilakukan di wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara. Secara umum Indeks Kepuasan Pelayanan Pendidikan menunjukkan kinerja yang baik atau dengan nilai interval 3,02 dengan mutu B. Dari 9 unit sekolah yang diteliti hanya terdapat 1 (satu) Kecamatan yakni Kecamatan Muara Kaman menunjukkan kinerja pelayanan pendidikan yang kurang baik dengan nilai 2.42 dengan obyek SMPN 1. Sedangkan yang menunjukkan indeks kepuasan sangat baik adalah SMAN 1 Kota Bangun dan SMAN 1 Sebulu. Jika dibanding dengan nilai rerata indeks kepuasan pelayanan pendidikan hanya terdapat 3 kecamatan atau 3 sekolah yang nilai indeksnya dibawah rerata, yaitu kecamatan Sanga-Sanga, Muara Kaman dan Muara Jawa sedangkan 6 kecamatan lainnya diatas rata-rata. Berdasarkan rerata indikator terdapat indikator pelayanan pendidikan dengan kinerja kurang baik atau dengan mutu C, indikator tersebut adalah Kesigapan Pelayanan Guru, Kenyamanan Ruang Kelas dan kelengkapan Buku Pelajaran. Objek penelitian penulis adalah kantor kecamatan sedangkan objek penelitian terdahulu adalah kantor Pemerintah Daerah (Suprpto et al., 2013)

### 2. Pramusinto,(2006)

Dalam penelitannya yang berjudul "Inovasi-inovasi pelayanan publik untuk pengembangan ekonomi lokal" menjelaskan bahwa banyak pemerintah daerah melakukan berbagai pembaruan dalam pelayanan publik. Beberapa daerah mulai menyadari bahwa pelaksanaan otonomi daerah tidak semata-mata untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), tetapi juga menarik investor agar mau menanamkan modalnya di daerah mereka. Hasil dari penelitian ini adalah terjadinya peningkatan dari 6% sampai 11% penerimaan PAD akibat kemudahan pelayanan yang diberikan (Suprpto et al., 2013)

### 3. Tayyib,(2015)

Penelitian tersebut mengkaji tentang “Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.” dan menggunakan metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan pada penelitian yang penulis kaji yaitu menggunakan Metode Penelitian Kuantitatif agar penulis dapat mengkaji masalah lebih dalam. Hasil penelitian ini ialah bahwa volume pengunjung pembuatan paspor setiap tahunnya itu semakin mengalami peningkatan yang cukup signifikan, tercatat dalam data pengeluaran paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar sejak tahun 2010 s/d 2014 telah bertambah setiap tahunnya. Hal ini dapat menunjukkan kesadaran masyarakat akan pentingnya paspor dan sangat tingginya mobilitas masyarakat yang akan berangkat keluar negeri. Pelaksanaan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dapat dikatakan belum sepenuhnya berkualitas dan memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik di dalam memberikan pelayanan seperti tempat parkir, ruang tunggu yang masih di benahi untuk perluasan, alat pengambilan foto dan sidik jari yang masih sering rusak (Wahid et al., 2018)

### 4. Gina, Rahman (2019)

Penelitian tersebut mengkaji topik yang sama mengenai Kualitas Pelayanan dan menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaannya, jika penelitian terdahulu mengkaji tentang “Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis”, dan menggunakan metode deskriptif analisis sedangkan pada penelitian yang penulis kaji yaitu menggunakan Metode Penelitian Kualitatif Hasil penelitian di DPMPTSP Kabupaten Ciamis, untuk melihat kualitas IMB di DPMPTSP Kabupaten Ciamis, hasil penelitian sebagai berikut : 1. Penerapan e-service di DPMPTSP Kabupaten Ciamis adalah pelayanannya belum sepenuhnya online, masih menggunakan panduan secara manual dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang bisa mengelola website online, 2. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Ciamis adalah kurangnya sumber daya manusia

dan masih kurangnya sarana dan prasarana. keterlambatan dan kurang hatihatinya petugas berwenang dalam melaksanakan pelayanan dan masih bersikap diskrimatif kemudian sulitnya bagian SKPD ditemui dengan proses verifikasi yang berbelarut-larut mengindikasikan pelayanan yang diberikan belum berjalan dengan baik (Rahman et al., 2019)

5. Hj. Wan Suryani (2013)

”Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RumahSakit Umum Pirngadi Medan”. Dalam penelitian ini Mutu pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan(Suryani, 2018)

**Tabel II.1**  
**Kajian Penelitian Terdahulu**

1	Heru Suprpto, 2008	Kinerja Pelayanan Publik Kabupaten Kutai Kartanegara (Studi Kasus Pelayanan Pendidikan Dan Kesehatan) Tahun 2008.	Berdasarkan rerata indikator terdapat indikator pelayanan pendidikan dengan kinerja kurang baik atau dengan mutu C, indikator tersebut adalah Kesigapan Pelayanan Guru, dll Objek penelitian penulis adalah kantor kecamatan
---	--------------------------	---	---

2	Pramusinto,  (2006)	Inovasi-inovasi pelayanan publik untuk pengembangan ekonomi local	menjelaskan bahwa banyak pemerintah daerah melakukan berbagai pembaruan dalam pelayanan publik. Beberapa daerah mulai menyadari bahwa pelaksanaan otonomi daerah tidak semata-mata untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), tetapi juga menarik investor agar maumenanamkan modalnya di daerah mereka. Hasil dari penelitian ini adalah terjadinya peningkatan dari 6% sampai 11% penerimaan PAD akibat kemudahan pelayanan yang diberikan
3	Tayyib, 2015	Kualitas Pelayanan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar	Hasil penelitian ini ialah bahwa volume pengunjung pembuatan paspor setiap tahunnya itu semakin mengalami peningkatan yang

			<p>cukup signifikan, tercatat dalam data pengeluaran paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar sejak tahun 2010 s/d 2014 telah bertambah setiap tahunnya. Hal ini dapat menunjukkan kesadaran masyarakat akan pentingnya paspor dan sangat tingginya mobilitas masyarakat yang akan berangkat keluar negeri. Pelaksanaan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dapat dikatakan belum sepenuhnya berkualitas dan memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik di dalam memberikan pelayanan seperti tempat parkir, ruang tunggu yang masih di benahi untuk perluasan, alat pengambilan foto dan sidik jari yang masih sering rusak</p>
--	--	--	--

4	Gina, Rahman (2019)	Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)Kabupaten Ciamis	Penerapan e-service di DPMPTSP Kabupaten Ciamis adalah pelayanannya belum sepenuhnya online, masih menggunakan panduan secara manual dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang bisa mengelola website online, 2. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Ciamis adalah kurangnya sumber daya manusia dan masih kurangnya sarana dan prasarana. keterlambatan dan kurang hatihatinya petugas berwenang dalam melaksanakan pelayanan dan masih bersikap diskrimatif kemudian sulitnya bagian SKPD ditemui dengan proses verifikasi yang berlarut-larut mengindikasikan pelayanan yang
---	---------------------------	--	--

			diberikan belum berjalan dengan baik
5	HJ. Wan Suryani (2013)	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan	Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan

Persamaan dari penelitian yang akan saya lakukan dengan penelitian terdahulu ialah terkait tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti yaitu untuk mengetahui pelayanan serta kinerja suatu perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dan persamaan lainnya ialah menggunakan metode kualitatif.

Sedangkan perbedaan penelitian yang akan saya lakukan dengan penelitian terdahulu yaitu terkait tempat penelitiannya dan variabel yang digunakan

### C. Kerangka Pemikiran

Suatu perusahaan yang menginginkan agar perusahaannya dapat beroperasi secara terus menerus harus mampu memberikan kepuasan terhadap setiap pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara kenyataan yang dirasakan konsumen dengan apa yang diharapkan pelanggan. Apabila yang dirasakan pelanggan melebihi dari apa yang diharapkan, hal tersebut berarti pelanggan telah terpenuhi kepuasannya. Jika pelanggan telah merasa puas, biasanya akan melakukan transaksi ulang atau merekomendasikan kepada pihak lain terhadap produk atau jasa tersebut dikemudian hari serta pelanggan akan lebih loyal terhadap perusahaan.

Kepuasan pelanggan banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas kinerja dan kualitas pelayanan. Kualitas kinerja terdiri dari 4 dimensi yaitu Kualitas. Kuantitas. Ketepatan Waktu/Timeliness, Efektivitas Biaya/Cost effectiveness. Sedangkan kualitas pelayanan terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), , daya tanggap (responsiveness), jaminan (Assurance), dan empati (Empathy).

Berdasarkan pemikiran di atas maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran seperti pada tabel berikut :

**Table II.2**

#### **Kerangka Pemikiran**

Dimensi Kinerja	Dimensi Pelayanan
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas.</li> <li>2. Kuantitas.</li> <li>3. Ketepatan Waktu/Timeliness,</li> <li>4. Efektivitas Biaya/Cost effectiveness</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. bukti fisik (tangibles),</li> <li>2. keandalan (reliability)</li> <li>3. daya tanggap (responsiveness),</li> <li>4. jaminan (Assurance), dan</li> <li>5. empati (Empathy).</li> </ol>



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Metode penelitian deskriptif adalah merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan, menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya dan berusaha menggambarkan secara sistematis fakta, dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diteliti (Batubara & Nasution, 2021)

Penelitian deskriptif secara garis besar merupakan kegiatan yang hendak membuat gambaran suatu peristiwa atau gejala secara sistematis. Faktual dengan penyusunan yang akurat. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, actual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta hubungan anantara fenomena yang dimiliki (Sugiyono, 2006)

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

1. Lokasi Penelitian Lokasi yang diambil sebagai obyek penelitian penulis adalah PT. KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yang beralamat di Jl. Sei Mencirim Sunggal Medan.

2. Waktu Penelitian Adapun waktu penelitian akan dilakukan pada bulan Desember 2021 sampai April 2022.

**Tabel III.1**

**Pelaksanaan Waktu Penelitian**

Jadwal Penelitian	Bulan/Minggu				
	Desember	Januari	Februari	Maret	April

	2021				2022				2022				2022				2022			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul			■																	
Penulisan Proposal					■	■	■	■												
Bimbingan Proposal									■											
Seminar Proposal										■										
Pengumpulan Data													■	■	■					
Bimbingan Skripsi																	■	■	■	
Sidang Skripsi																				■

### C. Sumber Data Penelitian

Dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data primer adalah data mentah yang diambil oleh peneliti sendiri (bukan orang lain) dari sumber utama guna kepentingan penelitiannya, dan data tersebut sebelumnya tidak ada (Sugiyono, 2006). Yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari pihak KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama. Data primer dilakukan dengan wawancara.
2. Data sekunder adalah data yang merupakan pelengkap bagi data primer yang diperoleh dari sumber peneliti dengan mempelajari berbagai sumber dokumen (Sugiyono, 2006). Sumber dan dokumen tersebut diperoleh dari objek penelitian yang memiliki relevansi. Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah data-data mengenai perusahaan yang dikumpulkan selama penelitian.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Di dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

- a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui wawancara dan pencatatan

ngejala-gajala yang diselidiki.

b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknis yang digunakan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari data-data yang ada pada objek penelitian dalam hal ini adalah perusahaan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama.

c. Observasi

Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan penelitian guna mengumpulkan data-data yang dibutuhkan (Sugiyono, 2006)

**E. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. (Lexy, 2006)

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisa data secara deskriptif kualitatif yaitu setelah semua data telah berhasil penulis kumpulkan, maka penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya.

1. Metode Deduktif, yaitu penulis mengemukakan kaidah-kaidah atau pendapat-pendapat yang bersifat umum kemudian dibahas dan diambil kesimpulan secara khusus.
2. Metode Induktif, yaitu dengan menemukan fakta-fakta atau gejala-gejala yang bersifat khusus, lalu dianalisa, kemudian diambil kesimpulan secara umum.
3. Metode Deskriptif, yaitu menggambarkan secara tepat masalah yang diteliti, kemudian dianalisis sesuai dengan masalah tersebut.

**F. Teknik Keabsahan Data**

Keabsahan temuan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan kriteria kredibilitas. Untuk mendapatkan data yang relevan, maka peneliti melakukan pengecekan keabsahan temuan hasil penelitian dengan cara:

a. Perpanjangan pengamatan

Peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai. Perpanjangan pengamatan peneliti akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan. Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini setelah dicek kembali pada sumber data asli atau sumber data lain ternyata tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya (Sugiyono, 2006)

Adapun fenomena yang ditemukan selama ini adalah kurangnya kinerja perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Selain itu, kurangnya pelayanan kepada pelanggan di KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama

b. Ketekunan pengamatan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urusan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Meningkatkan ketekunan itu ibarat kita mengecek soal-soal, atau makalah yang telah dikerjakan, apakah ada yang salah atau tidak. Dengan meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan maka peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati (Sugiyono, 2006)

c. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber digunakan untuk pengecekan data tentang keabsahannya,

membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen dengan memanfaatkan berbagai sumber data informasi sebagai bahan pertimbangan. Dalam hal ini penulis membandingkan data hasil observasi dengan hasil wawancara dan juga membandingkan hasil wawancara dengan wawancara lainnya (Sugiyono, 2006) .

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama**

###### **a) Sejarah KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama**

Gagasan utama mendirikan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama muncul setelah mengikuti pelatihan koperasi syariah (KOPSYAH) pada tahun 2005 di KSP Surya Abadi Mandiri Medan Krio Sunggal yang diketuai Bapak Drs. Delli Ginting. Gagasan ini yang dipimpin Bapak Junaidi Parapat, SE. Berbekal hasil pelatihan dan komunikasi dengan penggiat Ekonomi syariah maka diadakan rapat tahunan 2006 di rumah Bapak M. Halfi Indra Syahputra, SE di Gg. Keluarga Dsn. IV A, Desa Sei Mencirim, Kec. Sunggal. Dengan mengundang beberapa pemuka agama dan masyarakat. Adapun hasil rapat tersebut menghasilkan keputusan :

- 1) Pembentukan koperasi yang diberi nama “KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama”.
- 2) Terpilihnya pengurus masa bakti 2007/2009 a. Ketua : M. Halfi Indra Syahputra, SE. b. Sekretaris : Mansur Sitepu, S.Pd. c. Bendahara : Supriadi, SS
- 3) Terpilihnya pengawas masa bakti 2007/2009 a. Ketua : Susiadi b. Sekretaris : Ahmad c. Anggota : Syahyudi
- 4) Simpanan pokok khusus pendiri Rp 800.000 (delapan ratus ribu rupiah)
- 5) Simpanan pokok Rp 200.000 (dua ratus ribu rupiah)
- 6) Simpanan wajib Rp 10.000 (sepuluh ribu rupiah)/bulan

Bermodalkan semangat dan doa koperasipun memberanikan diri membuka diri ke publik bahwa telah dibuka koperasi syariah di Desa Sei mencirim dengan menyebarkan brosur dan akhirnya masyarakatpun mulai bertransaksi baik pembiayaan maupun menabung. Pada pembiayaan awal anggota yang sudah menyelesaikan administrasi pendaftaran anggota langsung dapat melakukan transaksi pembiayaan sebesar Rp 500.000 (lima ratus ribu rupiah). Seiring berjalan waktu anggota terus bertambah.

Dengan bertambahnya minat masyarakat menjadi anggota pengurus memutuskan mengurus Badan Hukum Koperasi di tahun 2007 dan akhirnya di bulan Februari 2008 keluarlah Badan Hukum Koperasi No:054/BH/II/2008. Koperasi terus terpacu baik dalam pengumpulan modal dari anggota maupun pihak ketiga dan pada tahun 2008 memperoleh dan hibah dari Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Deli Serdang sebesar Rp 50.000.000 (lima puluh juta rupiah). Dan saat ini KSU Syariah Mitra Mandiri pratama memiliki satu unit cabang yang terletak di Jalan Sei Mencirim No.12 Sei Sengkol, Desa Sei Mencirim, Kec. Sunggal, Kab. Deli Serdang. Modal koperasi pun bertambah gerakan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama semakin baik sehingga setiap hari ulang tahun koperasi di Kabupaten Deli Serdang setiap tahunnya memperoleh nominasi juara.

Adapun prestasi yang pernah diraih KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yaitu :

- 1) Juara II tahun 2011 tingkat Kab. Deli Serdang
- 2) Juara II tahun 2012 tingkat Kab. Deli Serdang
- 3) Juara harapan I tahun 2013 tingkat Kab. Deli Serdang

Hingga kini koperasi terus berbenah dari asset ratusan ribu rupiah kini sudah miliaran rupiah bahkan kini mulai pengembangan usaha ke arah perdagangan seperti proses sembako dan jajanan. Semoga KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama semakin jaya.

KSU (Koperasi Serba Usaha) suatu usaha yang bergerak di bidang jasa yang berupa simpan pinjam mikro syariah yang berfungsi sebagai tabungan juga dapat sebagai pinjaman (pembiayaan). KSU juga merupakan salah satu bentuk dari lembaga keuangan mikro bukan bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah islam. Lembaga keuangan berfungsi sebagai lembaga intermediasi antara pihak yang memiliki kelebihan dana (investor) dengan pihak yang memerlukan dana (Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah Mitra Mandiri Pratama Sei Mencirim Kecamatan Medan Sunggal, 2022)

Koperasi sebagai Badan Usaha dalam melakukan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi koperasi yaitu :

- 1) Keanggotaannya bersifat sukarela dan terbuka.
- 2) Pengelola dilakukan secara demokratis.
- 3) Pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa masing-masing anggota.
- 4) Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal Kerjasama antara koperasi. (Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah Mitra Mandiri Pratama Sei Mencirim Kecamatan Medan Sunggal, 2022)

Tujuan didirikan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama adalah:

- 1) Mengiatkan kesadaran anggota untuk menyimpan dan meminjam pada koperasi secara teratur.
- 2) Meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.
- 3) Menjadi gerakan ekonomi rakyat serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang 1945.
- 4) Meningkatkan pengetahuan anggota melalui penyuluhan latihan, dan pendidikan tentang perkoperasian maupun keterampilan lainnya sesuai syariah. (Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah Mitra Mandiri Pratama Sei Mencirim Kecamatan Medan Sunggal, 2022)

## **b) Produk KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama**

### **1. Simpanan (Funding)**

#### **a) Simpanan Wadiah**

Simpanan Wadiah merupakan simpanan yang setoran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai kebutuhan anggota. Simpanan diakad berdasarkan prinsip syariah dengan nisbah 10% Anggota 90% KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama (bila dikonversi + 4% per tahun).

Mekanisme simpana wadiah:

- 1) Setoran awal tidak Ditentukan nominalnya.
- 2) Membayar uang Administrasi (Buku tabungan) Rp.5000,-
- 3) Setoran selanjutnya tidak ditentukan nominalnya.
- 4) Penarikan / setoran dapat dilakukan setiap saat.



5) Bebas uang Administrasi bulanan

b) Simpanan Berencana

Simpanan Berencana merupakan simpanan yang jumlah setoran dan penarikannya berdasarkan rencana penabung. Simpanan diakad berdasarkan prinsip syariah dengan nisbah 20% Anggota : 80% KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama (bila dikonversi + 6% per tahun).

Jenis Simpanan Berencana :

- 1) Simpanan pendidikan.
- 2) Simpanan Walimah.
- 3) Simpanan Haji / Umrah.
- 4) Simpanan Qurban.
- 5) Simpanan Hari raya.

c) Simpanan Berjangka

Simpanan Berjangka merupakan simpanan yang penarikannya minimal 1 tahun (12 bulan). Simpanan diakad berdasarkan prinsip syariah dengan nisbah 40% Anggota ; 60% KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama (bila dikonversi +10% per tahun).

Untuk semua simpanan mengisi formulir pembukaan simpanan dengan bukti identitas diri, yakni:

- 1) Mengisi Formulir. B
- 2) Foto copy KTP/SIM
- 3) Membayar Administrasi. (Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah Mitra Mandiri Pratama Sei Mencirim Kecamatan Medan Sunggal, 2022)

## 2. Pembiayaan (Lending)

a) Mudharabah

Mudharabah merupakan fasilitas pembiayaan yang digunakan untuk modal usaha dengan sistem bagi hasil. Nisbah ditetapkan pada saat akad dilaksanakan.

b) Murabahah

Murabahah merupakan fasilitas pembiayaan dengan sistem jual beli, meliputi barang elektronik, dagangan, pertanian, bahan bangunan sepeda motor, dll. Margin / keuntungan ditetapkan pada saat akad dilaksanakan.

c) Qardul Hasan

Qardul Hasan merupakan fasilitas pinjaman kebijakan khusus untuk yang sudah 1 tahun menjadi anggota. Untuk kebutuhan : biaya sekolah, perobatan dan persalinan. Pinjaman tidak dikenakan margin.

Syarat Pengajuan Pembiayaan :

- 1) Mengisi formulir pembiayaan.
- 2) Foto copy KTP (suami/istri).
- 3) Foto copy KK.
- 4) Foto copy agunan (BPKB / Sertifikat Tanah). (Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah Mitra Mandiri Pratama Sei Mencirim Kecamatan Medan Sunggal, 2022)

**c) Keanggotaan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama**

1. Syarat menjadi anggota

- a) Warga negara indonesia yang beragama islam.
- b) Laki-laki atau perempuan sudah berusia 17 tahun atau sudah menikah.
- c) Menyetujui anggaran dasar dan anggaran rumah tangga dan ketentuan-ketentuan yang berlaku di KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama.
- d) Membayar uang pendaftaran Rp 350.000,-
- e) Membayar Simpanan Pokok Rp 350.000.-
- f) Membayar Simpanan Wajib Rp 33.000,-/bulan
- g) Membayar Infaq minimal Rp 2.000,-/bulan

2. Keuntungan menjadi anggota

- a) Memperoleh SHU per tahun.
- b) Memperoleh paket lebaran bagi yang sudah 1 tahun menjadi anggota.
- c) Angsuran jiwa bagi yang melakukan pembiayaan (S&K berlaku).
- d) Transport RAT.

Adapun Visi dan Misi Perusahaan yaitu :

a. Visi Menjadi koperasi yang unggul, peduli dan dipercaya.

b. Misi

1. Mengelola dana umat secara profesional, transparan dan akuntabel.
2. Meningkatkan kepedulian terhadap ekonomi umat, usaha kecil dan menengah (UKM).

3. Memberikan pelayanan terbaik kepada anggota dan masyarakat.
4. Mensejahterakan anggota khususnya dan masyarakat umum. (Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah Mitra Mandiri Pratama Sei Mencirim Kecamatan Medan Sunggal, 2022)

Berikut logo perusahaan Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama :



**Gambar IV.1 Logo KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama**

Adapun makna yang terkandung dari logo KSU adalah :

1. KSU merupakan Koperasi Serba Usaha.
2. SYARIAH , yang berarti koperasi berjalan secara islam atau sesuai ketentuan menurut Al-quran dan Al-Hadist.
3. MITRA ,yang berarti kerja sama antara sesama anggota KSU untuk mengembangkan koperasi.
4. MANDIRI , yang berarti lembaga yang berdiri sendiri.
5. PRATAMA yang berarti yang paling utama.

Makna dari logo tersebut yaitu **BERKESEIMBANGAN** (seimbang dalam menjalankan operasional koperasi sesuai dengan syariat islam seperti AlQuran dan Al-Hadits.

1. Dua buah bintang yang berarti 2 orang pencetus awal berdirinya koperasi Syariah.

2. Arti dari matahari yaitu pencerahan dalam koperasi .
3. Warna hijau yang berarti syariah.
4. Warna kuning yang berarti ambisi atau berambisi untuk maju dan kreatifitas yang tinggi. (Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah Mitra Mandiri Pratama Sei Mencirim Kecamatan Medan Sunggal, 2022)

#### **d) Struktur Organisasi Perusahaan dan Job Description KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama**

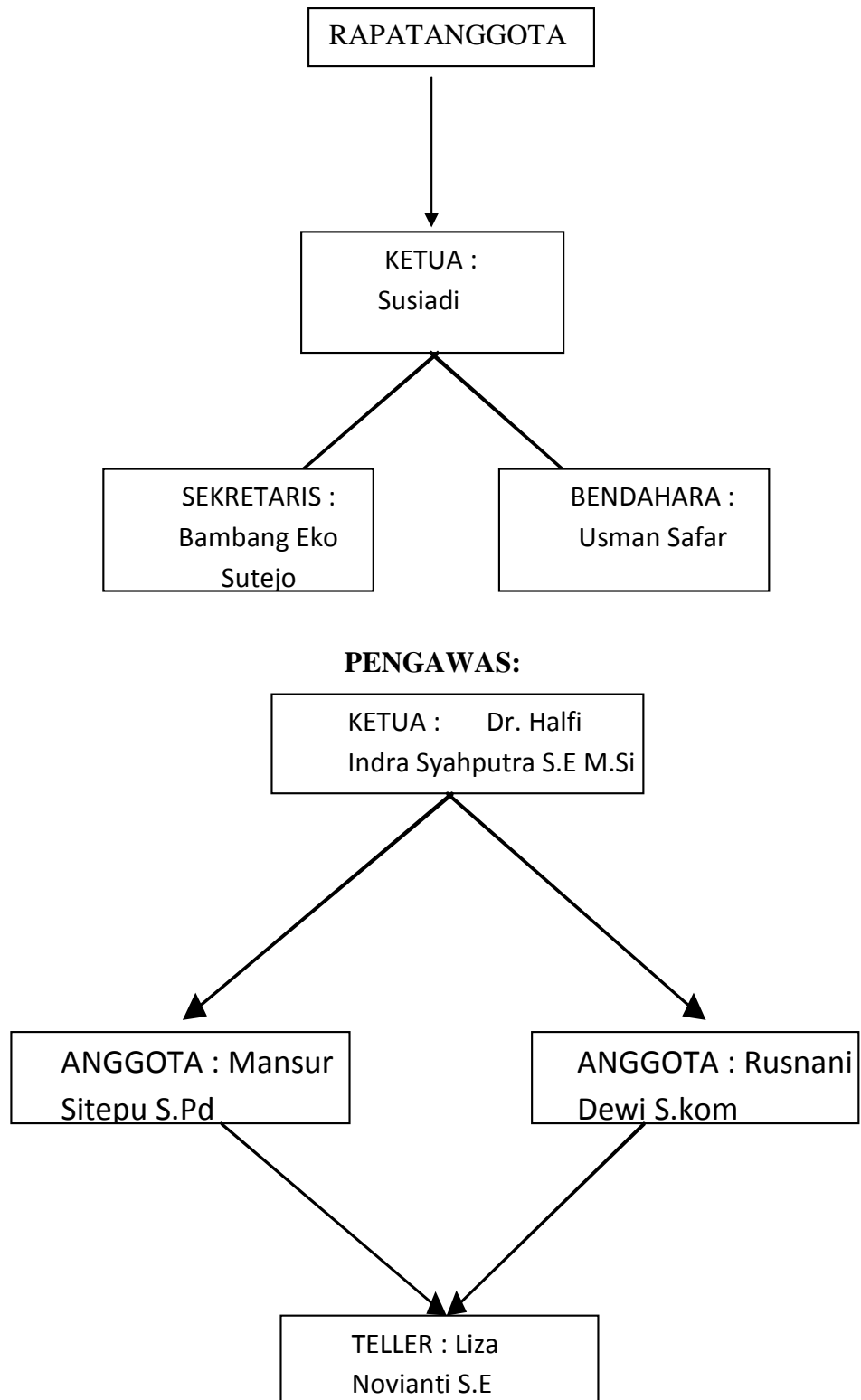
##### **1.Struktur Organisasi Perusahaan**

Struktur organisasi adalah kerangka dasar yang mempersatukan fungsifungsi suatu perusahaan yang mengakibatkan timbulnya hubungan-hubungan antara personil yang melaksanakan fungsi atau tugas masing-masing dan merupakan gambaran tentang pembagian bidang kegiatan dan pendelegasian tugas, wewenang dan tanggung jawab.

Struktur organisasi ini, merupakan struktur organisasi ini yang menggambarkan secara jelas wewenang dari atasan yang digariskan secara vertical kepada bawahan. Begitu juga sebaliknya, tanggung jawab dari bawahan akan diberikan secara langsung kepada atasan yang memberi perintah. Organisasi ini banyak dipakai oleh organisasi yang masih kecil, dengan jumlah karyawan sedikit dan spesialisasi pekerjaan masih sederhana.

Tujuan dari struktur organisasi perusahaan adalah untuk lebih mudah dalam pembentukan dan penetapan orang-orang atau personil-personil dari suatu perusahaan, dan untuk memperjelas dalam bidang masing-masing tiap personil sehingga tujuan dari perusahaan dapat dicapai serta bagaimana seharusnya hubungan fungsional antara personil yang satu dengan lainnya, sehingga tercipta keseluruhan yang baik dalam lingkungan kerja suatu perusahaan.

Pembentukan struktur organisasi perusahaan harus dibuat dengan bagan yang jelas, dan hal ini dimaksudkan agar pimpinan perusahaan dapat mengetahui siapa saja yang akan melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawab serta wewenang yang ada pada struktur organisasi pada perusahaan. Berdasarkan penjelasannya diatas maka struktur organisasinya adalah :

**PENGURUS PERIODE 2021 - 2023**

**Gambar IV.2 Stuktur Organisasi Perusahaan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama**

## a). Deskripsi Tugas atau Job Description

### 1. Rapat Anggota Tahunan

Rapat anggota merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam koperasi. Tugas Pokok:

- a. Anggaran dasar, Anggaran rumah tangga dan perubahannya. Rapat Anggota Ketua Sekretaris Bendahara Ketua Collect Teller Anggota Anggota Penjaga Malam
- b. Kebijakan umum dibidang organisasi, manajemen usaha dan permodalan koperasi.
- c. Pemilihan pengangkatan dan pemberhentian pengurus dan pengawas.
- d. Rencana kerja, rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi, serta pengesahan laporan keuangan.
- e. Pengesahan pertanggung jawaban pengurus dalam pelaksanaan tugas pengawas tambahan ini bila koperasi mengangkat pengawas tetap.
- f. Pembagian sisa hasil usaha.
- g. Penggabungan, peleburan, pembagian dan pembubaran koperasi.

### 2. Pengurus

Pengurus dipilih oleh anggota dalam rapat anggota yang dapat dipilih menjadi pengurus koperasi.

Tugas pengurus yaitu :

- a. Menyelenggarakan dan mengendalikan usaha koperasi.
- b. Melakukan seluruh perbuatan hukum atas nama koperasi.
- c. Mewakili koperasi di dalam dan diluar pengadilan.
- d. Mengelola koperasi dan usahanya.
- e. Mengajukan rancangan rencana kerja serta rancangan anggaran pendapatan dan belanja koperasi.
- f. Menyelenggarakan rapat anggota serta mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas kepengurusannya.
- g. Mengajukan laporan keuangan mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas.
- h. Menyelenggarakan pembukuan keuangan dan investaris secara tertib.

- i. Memelihara buku daftar anggota, daftar pengurus dan buku organisasi lainnya.
- j. Memutuskan pemberhentian anggota.
- k. Membantu pelaksanaan tugas pengawasan dengan memberikan keterangan dan memperlihatkan bukti-bukti yang diperlukan.

### **3. Badan Pengawas**

Pengawas adalah orang yang bertugas mengawasi dan memeriksa koperasi serta bidang usaha yang dilakukan oleh koperasi juga mengevaluasi kebijakan dari pengurus dan bertanggung jawab kepada rapat anggota.

Tugas pengawas yaitu :

- a. Koperasi berkewajiban untuk mengadakan pengawasan atas dirinya,
- b. Pengawas itu dijalankan oleh pengawas yang terdiri dari sekurang-kurangnya tiga)orang anggota koperasi yang tidak termasuk golongan pengurus dan terpilih oleh rapat anggota untuk masa jabatan selama 3 (tiga) tahun.
- c. Dalam hal koperasi telah mengangkat manajer (pengelola) pengawas diadakan secara tetap, tidak mengurangi arti pengawas sebagai perangkat organisasi, mengingat bahwa pengelola usaha oleh manajer tidak mengurangi tanggung jawab pengurus kepada rapat anggota, namun ruang lingkup dan frekwensi pengawasan dapat diatur sebagaimana ditetapkan dalam peraturan khusus.
- d. Dalam hal koperasi (tidak mengangkat pengawas tetap).
- e. Dalam rangka peningkatan efisiensi, pengelola yang bersifat terbuka melindungi pihak yang berkepentingan koperasi dapat meminta jasa audit kepada akuntan publik dan audit non keuangan oleh tenaga ahli dibidangnya atas permintaan pengurus yang biayanya ditanggung oleh koperasi.

### **4. Bendahara**

Bendahara bertanggung jawab dalam melakukan pengelolaan keuangan KSU secara keseluruhan diluar unit-unit yang ada.

Tugas Bendahara :

- a. Mengeluarkan laporan keuangan KSU kepada pihak yang

berkepentingan.

- b. Membuat laporan keuangan KSU (simpan pinjam dan sektor rill).
- c. Melakukan analisis bila diperlukan dan memberikan masukan pada rapat badan pengurus mengenai perkembangan KSU dari hasil laporan keuangan yang ada.
- d. Memberikan laporan mengenai perkembangan simpanan wajib dan simpanan pokok anggota.
- e. Melakukan evaluasi terhadap perkembangan simpanan pokok dan wajib.
- f. Mendata ulang anggota yang masih belum melunasi kewajibannya dalam menyetor simpanan pokok dan simpanan wajib.
- g. Melakukan koordinasi dengan sekretaris bila diperlukan mengenai kondisi anggota.

## 5. Teller

Teller bertanggung jawab dalam pengendalian dan mengatur semua proses yang berkaitan dengan pembiayaan serta transaksi sampai persiapan alat bantu transaksi.

Tugas Teller yaitu :

- a. Mengatur proses pembukuan dan pembuatan buku tabungan anggota baru.
- b. Mengatur proses persiapan mulai dan pengajuan uang untung transaksi harian sampai persiapan alat bantu transaksi.
- c. Merekap data-data yang diberikan account officer kepada teller.
- d. Menyusun laporan atau berkas ke dalam database anggota.
- e. Melayani anggota dalam pembayaran dan penerimaan uang tunai. (Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah Mitra Mandiri Pratama Sei Mencirim Kecamatan Medan Sunggal, 2022)

## B. Hasil Penelitian

1. Analisis Kinerja Pada Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama

Kinerja Koperasi Serba Usaha Syariah ini dapat dilihat dari struktur organisasinya, kejelasan job description, adanya dokumen tertulis tentang struktur



organisasi dan fungsinya, memiliki Standar Operasional Manajemen dan Standar Operasional Prosedur beserta bukti tertulis, kegiatan berdasarkan SOM dan SOP, memiliki pengamanan dokumen.

Struktur organisasi koperasi merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kestabilan, kelancaran dan keberhasilan dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya struktur organisasi supaya dapat terlihat pembagian tugas garis wewenang dan tanggung jawab dari atasan kepada bawahan dan untuk memudahkan dalam mengawasi pelaksanaan kegiatan koperasi.

Berikut hasil wawancara dengan bapak Adi selaku Ketua KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama terkait stuktur organisasi yang menjelaskan bahwa struktur organisasi pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama sudah diterapkan dengan baik dan sesuai tugasnya masing-masing.

Pernyataan di atas juga didukung oleh Ibu Novi selaku Teller/Kasir yang menjelaskan bahwa struktur organisasi yang diterapkan oleh KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama meliputi ketua, sekretaris, bendahara, pengawas, anggota yang sudah mengerti atas tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Berdasarkan wawancara diatas , dapat diketahui bahwa KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama memiliki struktur organisasi yang sudah sangat sesuai . akan tetapi nyatanya terdapat kesenjangan antara pengurus dan beberapa nasabah terkait kejelasan tugas para pengurus.

Berikut hasil wawancara Ibu Nurcahaya, Ibu Susianti, dan Ibu Rosa selaku Nasabah KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yang menjelaskan bahwa terdapat salah satu pengurus yaitu ketua KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama melakukan rangkap tugas seperti melakukan penagihan, Seperti yang kita ketahui di KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama mempunyai Staff Penagihan .

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat kita ketahui terdapat kesenjangan antara pengurus dan beberapa nasabah tentang pengurus yang melakukan rangkap tugas yang mengakibatkan lambatnya proses pada operasional KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama itu sendiri .

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai

kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama . Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Maka dari itu didalam menjalankan tugas, tentunya ada hal-hal yang harus diperhatikan dalam menilai kinerja karyawan tersebut.

berikut hasil wawancara dengan Bapak Adi selaku Ketua KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yang menjelaskan bahwa dalam penilaian kinerja karyawan sudah ditetapkan oleh KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama meliputi absensi dan kualitas dalam tugasnya masing-masing .

Pernyataan diatas juga didukung dengan bapak Usman selaku Staff Penagihan yang menjelaskan bahwa sistem penilaian kinerja di KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama sudah diterapkan didalam SOP, contohnya seperti kedisiplinan, kebersihan, dan pencapaian target.

Berdasarkan hasil wawancara diatas kita ketahui dalam menilai kinerja karyawan itu berdasarkan kedisiplinan serta kesopanan dalam bekerja, dan untuk meningkatkan motivasi bekerja pada karyawan diberikan reward/punishment jika memenuhi syarat dalam mencapai target.tentunya dalam penilaian kinerja karyawan ini ada petugas yang bertugas dalam hal ini .

berikut hasil wawancara dengan Ibu Rusnani selaku Staff Penagihan yang menjelaskan bahwa pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama Terdapat Petugas yang bertanggung jawab atas penilaian kinerja para karyawan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui di KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama ini memiliki pengawas yang tidak hanya bertanggung jawab atas masalah eksternal tetapi juga bertanggung jawab atas masalah internal KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama, seperti penilaian kinerja koperasi.

Koperasi serba usaha syariah ini merupakan sebuah lembaga pelayanan jasa keuangan berupa penghimpunan dana, penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan kepada anggota, calon anggota dll. Koperasi dalam menjalankan kegiatan memerlukan aturan standar yang baku agar tidak terjadinya penyimpangan atau kesalahan.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Adi selaku Ketua tentang SOP KSU Mitra Mandiri Pratama yang menjelaskan bahwa salah satu SOP pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yaitu kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan . akan tetapi terdapat kesenjangan antara pengurus dengan nasabah terkait SOP KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama Ini.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Yenni dan Ibu Septi selaku Nasabah yang menjelaskan bahwa didalam SOP KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama ini terdapat penyaluran dana bagi masyarakat yang membutuhkan tetapi nyatanya dalam hal proses pembiayaan pihak koperasi tidak dapat menyelesaikan secara cepat yang menyebabkan kurangnya kenyamanan terhadap nasabah tersebut .

Berdasarkan wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa kegiatan utama KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama adalah menghimpun dana dari anggotanya dan menyalurkan dana kepada anggota atau nasabah yang membutuhkan. Akan tetapi terdapat kesenjangan antara para nasabah dan pengurus terkait tidak efektifnya SOP yang diterapkan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama tersebut.

Dalam menjalankan SOP nya ada masalah-masalah yang terdapat dilapangan, contoh masalahnya ialah kredit macet, namun untuk mengurangi atau mengatasi masalah tersebut diperlukan penyelesaian yang baik oleh pihak KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama tersebut.

berikut hasil wawancara dengan Bapak Adi selaku Ketua KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama tentang penanggulangan masalah yang ada dilapangan,yang menjelaskan bahwa dalam hal kredit macet pihak koperasi biasanya melakukan survey ke lapangan atas kejelasan masalah tersebut.

Pernyataan lainnya oleh Bapak Susiadi selaku Staff Penagihan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yang menjelaskan bahwa penanggulangan masalah dilapangan seperti kredit macet dilakukan secara kekeluargaan dengan cara melakukan negosiasi atas kesepakatan bersama terkait kesanggupan nasabah itu sendiri .

Pernyataan diatas didukung oleh Bapak Taufik dan Ibu Yenni selaku Anggota tentang penanggulangan masalah dilapangan yang menjelaskan bahwa pihak KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama tidak membebankan bahkan tidak bersikap kasar

dalam hal penagihan ataupun nasabah yang melakukan kredit macet.

Berdasarkan wawancara diatas dapat kita ketahui dalam menanggulangi masalah di lapangan, KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama melakukan negosiasi secara kekeluargaan dan tidak bersikap kasar .

## 2. Analisis Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama

Dalam melayani masyarakat, KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy). Dengan dimensi-dimensi pelayanan tersebut, KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

### a. Bukti fisik (tangible)

Dimensi tangible ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu penampilan petugas/aparatur, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Susianti selaku Anggota KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama tentang bukti fisik (tangible) pada koperasi ini yang menjelaskan bahwa tampilan gedung KSU Syariah Mitra Mandiri Pratamabelum cukup luas dan gedung koperasi terlalu menjorok kedalam sehingga tampilannya tidak terlalu terlihat , serta fasilitas seperti toilet dan musholla belum memadai .

Pernyataan diatas didukung oleh informan lain yaitu Ibu Siska selaku Nasabah KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yang mengatakan kondisi gedung terlalu menjorok kedalam yang mengakibatkan koperasi tersebut belum banyak diketahui masyarakat lainnya, akan tetapi fasilitas seperti parkir serta ruang tunggu sudah cukup memadai.

Pernyataan lainnya juga dijelaskan oleh Bapak Taufik selaku Anggota KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yang menjelaskan bahwa fasilitas seperti alat pendingin ruangan tidak memadai yang menyebabkan kurangnya kenyamanan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita simpulkan bahwa Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan Karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan pelanggan menjadi lebih tinggi. Akan tetapi bukti fisik dari KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama kurang optimal seperti kondisi gedung, ruang tunggu yang panas, serta jam operasionalnya belum efektif.

#### b. Keandalan Pelayanan (Reability)

Reliability atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Berikut hasil wawancara tentang keandalan pelayanan (reability). Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Yuni selaku Anggota KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama tentang keandalan pelayanan yang menjelaskan bahwa informasi serta ketepatan dalam menyelesaikan transaksi pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama tersebut sudah sesuai prosedur dan sudah memenuhi keinginan nasabah .

Pernyataan lainnya oleh Bapak Anto selaku Anggota tentang keandalan pelayanan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yang menjelaskan bahwa proses administrasi pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama tidak membebani nasabah akan tetapi proses pencairan dana tidak berlangsung cepat.

Pernyataan diatas didukung oleh Ibu Sri selaku Nasabah KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yang menjelaskan bahwa prosedur yang disampaikan oleh pengurus KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama sangat jelas dan tidak ada kesalahan dalam pengurusan berkas .

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita simpulkan keandalan pelayanan pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama dalam hal penyampaian

prosedur sudah cukup jelas hanya saja ketepatan waktu dalam proses yang kurang memuaskan bagi nasabah. Seperti yang kita ketahui Semakin baik persepsi pelanggan terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pelanggan terhadap kehandalan buruk maka kepuasan pelanggan juga akan semakin rendah.

#### c. Ketanggapan petugas (Responsiveness)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Yenni selaku Nasabah KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yang menjelaskan bahwa ketanggapan dalam menyelesaikan masalah maupun memberikan pelayanan kepada nasabah pihak koperasi ligat menyelesaikannya sehingga memberikan kenyamanan kepada setiap nasabah.

Pernyataan diatas didukung oleh Ibu Yuni selaku Anggota KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yang menjelaskan bahwa pada permasalahan kredit macet, pihak KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama merespon dengan baik serta mensurvey ke lapangan atas kebenaran permasalahan nasabah, setelah itu pihak KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama selalu memberikan solusi yang terbaik kepada nasabah yang bermasalah dalam hal kredit macet.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui ketanggapan pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama ini sudah sangat memuaskan nasabah sehingga nasabah sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama . ketanggapan pegawai sangat berpengaruh pada kualitas KSU tersebut, semakin cepat pegawai dalam menyelesaikan masalah di lapangan semakin bagus kualitas KSU syariah tersebut.

#### d. Jaminan Kepastian Dan Keamanan

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang

diberikan. Bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan semakin puas dan yakin bahwa atas segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan akan tuntas dan selesai sesuai dengan ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan

jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Anif selaku nasabah KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yang menjelaskan bahwa keamanan data dan dana di KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama sangat di jaga sehingga nasabah tidak merasa takut atas dana serta data tersebut di digunakan untuk hal yang tidak semestinya .

Pernyataan lainnya oleh Ibu Rosa selaku Anggota KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yang menjelaskan bahwa sistem bagi hasil pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama sangat jelas atas pembagiannya yang telah disepakati terlebih dahulu. jika terdapat nasabah yang merasa kesulitan, KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama selalu memberikan solusi kepada para nasabah terutama kepada nasabah yang ingin membuka usaha nya .

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwasanya tidak gampang meyakinkan seseorang untuk percaya kepada suatu perusahaan namun pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama ini sudah menerapkannya dengan sangat baik, Seperti prosedur, keamanan dana , keamanan data dan lain-lain.

#### e. Memahami Keinginan Pelanggan (Empathy)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan maka dari itu diperlukan sikap empathy yang diterapkan oleh KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai

pendistribusian yang tepat.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Septi selaku nasabah KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yang menjelaskan bahwa empathy pada karyawan koperasi tersebut sangatlah baik seperti dalam hal maksud dan tujuan nasabah datang ke koperasi, akan tetapi pada jam operasional koperasi belum efektif, tentunya banyak nasabah yang memerlukan dana cepat sehingga nasabah harus menunggu .

Pernyataan lainnya oleh Ibu Yuni selaku Anggota KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yang menjelaskan bahwa perlunya kotak saran pada koperasi tersebut sehingga memudahkan pihak koperasi mengetahui apa saja keluhan nasabah tentang koperasi tersebut dan memudahkan nasabah menyampaikan keluhannya.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui dalam memahami keinginan pelanggan pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama ini masih kurang , seperti pada jam operasionalnya belum sesuai, serta fasilitas kotak saran di KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama belum memadai sehingga nasabah tidak bisa mengungkapkan keluhan mereka terhadap KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama.

### 3.Faktor-faktor Penghambat Kinerja dan Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama

Kelancaran dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat sangat bergantung pada kinerja dan pelayanan perusahaan tersebut yang meliputi tersedianya sumber daya manusia yang memadai, memiliki integritas, kemampuan dan keterampilan untuk menyelesaikan pekerjaan dan pelayanan kepada masyarakat agar perusahaan tersebut mencapai tujuannya. Akan tetapi, dalam melaksanakan kinerja dan pelayanan tentunya memiliki faktor – faktor penghambat .

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Anif selaku Nasabah KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama tentang penghambat jalannya kinerja dan pelayanan pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yang menjelaskan bahwa kurangnya kesadaran pihak KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama tentang pentingnya jam operasional yang sangat berpengaruh pada kemajuan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama itu sendiri

Pernyataan lain oleh Ibu Yuni selaku Anggota KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yang menjelaskan salah satu penghambat kinerja pada KSU Syariah



Mitra Mandiri Pratama ini ialah kurangnya sumber daya manusia yang mengakibatkan terjadinya rangkap tugas yang dilakukan salah satu pengurus KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama tersebut sehingga memperlambat operasional koperasi tersebut.

Pernyataan lain juga diungkapkan oleh ibu Sri selaku Nasabah KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yang mengungkapkan bahwa kurangnya kesadaran pihak koperasi akan pentingnya kotak saran yang berfungsi untuk menerima keluhan serta saran untuk kemajuan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita simpulkan bahwa faktor penghambat kinerja dan pelayanan pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama ini meliputi kurang efektifnya jam operasional yang diterapkan oleh KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama tersebut, kurangnya sumber daya manusia yang mengakibatkan lambatnya operasional pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama tersebut, dan tidak adanya kotak saran pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama tersebut .

### **C. Pembahasan**

#### **1. Analisis Kinerja Pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa stuktur organisasi KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama sudah baik yang artinya kinerja manajemen kelembagaan di koperasi KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama juga sudah baik. Stuktur organisasi sangat penting dalam koperasi, tidak adanya manajemen organisasi yang baik bisa memperburuk keadaan serta menghambat aktivitas koperasi. Yang artinya kinerja manajemen kelembagaan koperasi juga buruk. Memiliki struktur organisasi yang baik pada koperasi dapat menunjang semua aktivitas di dalamnya.

Berdasarkan hasil penelitian dengan informan lain diketahui bahwa dalam stuktur organisasi KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama kurangnya sumber daya manusia pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama ini seperti terdapat pengurus yang menjalankan tugas berganda. Hal ini menunjukkan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama belum menyusun stuktur organisasi terlebih dahulu berusaha menyatukan perspektif orang-orang yang terlibat dalam koperasi. Maka dari itu

perlu adanya visi misi yang jelas sehingga mempermudah dalam menyamakan perspektif. Dengan adanya perspektif yang sama dalam memandang keberlangsungan koperasi, tujuan yang ingin dicapai akan mudah diraih.

Berdasarkan hasil penelitian dengan informan lain diketahui bahwa, KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan akan tetapi pada hal penyaluran dana terutama pada proses pencairan dana masih terjadi keterlambatan sehingga mengakibatkan kurangnya kenyamanan nasabah terhadap KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama tersebut . maka dari itu dipelukan edukasi tentang prosedur penyaluran dana yang harus didasarkan pada prinsip kehati-hatian dan mempertimbangkan bahwa pemberian pinjaman akan memberikan manfaat pada yang menerima, diyakini bahwa pinjaman dapat dibayar kembali oleh peminjam sesuai dengan perjanjian.

## 2. Analisis Pelayanan Pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama

Melihat hasil wawancara yang diperoleh dari para informan dapat kita ketahui bahwa hampir seluruh nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama dan cenderung loyal. Namun, dari pengamatan yang penulis lakukan masih terdapat beberapa kekurangan dari KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama dalam memberikan pelayanan sehingga mengurangi rasa nyaman yang dirasakan oleh beberapa nasabah, dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan nasabah KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama sebagian besar nasabah berpendapat bahwa pelayanan yang dirasa kurang memenuhi standar pelayanan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yaitu Kurangnya beberapa fasilitas fisik seperti kotak saran untuk menyampaikan keluhan, belum adanya penjaga keamanan, dan masih sering lambatnya pegawai dalam melakukan pelayanan juga dapat menimbulkan persepsi yang negatif untuk KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama

Dilihat dari kondisi KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama, maka dari itu perlu menggunakan sistem keluhan dan saran, hal ini dapat dilakukan dengan cara menambahkan fasilitas fisik seperti kotak saran untuk nasabah dan mempersilahkan nasabah untuk menyampaikan penilaian mengenai pelayanan KSU

Syariah Mitra Mandiri Pratama serta diperlukan penjaga keamanan dan karyawan yang bertugas diluar kantor sebaiknya perlu dilakukan pemantauan atau pengawasan hal ini dilakukan guna memonitor sikap karyawan yang bertugas dilapangan.

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

KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama dalam hal ini sebagai objek dari penelitian yang penulis teliti, KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama merupakan sebuah usaha bisnis. Dengan begitu, KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama dikelola secara profesional sehingga mencapai tingkat efisiensi ekonomi tertentu, demi mewujudkan kesejahteraan anggota, seiring penguatan kelembagaan itu sendiri.

### 3. Faktor – Faktor Penghambat Kinerja dan Pelayanan pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama

Kelancaran dan kecepatan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat sangat bergantung kepada tersedianya sumber daya manusia yang memadai, mempunyai integritas, kemampuan dan keterampilan untuk menyelesaikan pekerjaan dan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi dalam pengerjaannya terdapat faktor – faktor penghambat jalannya kinerja dan pelayanan pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yaitu :

- a. Kurangnya sumber daya manusia yang mengakibatkan salah satu pengurus melakukan tugas berganda.
- b. Kurangnya pengawasan terkait jam operasional pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama
- c. Kurangnya edukasi terhadap nasabah terkait prosedur penyaluran dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana
- d. Kurangnya kesadaran pihak KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama akan pentingnya fasilitas seperti kotak saran dan penjaga keamanan

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja dan pelayanan pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja pada Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama belum optimal dikarenakan kurangnya pengawasan terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur sehingga akan mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Pengawasan Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan dengan cara monitoring dan pelatihan agar karyawan dapat lebih mengerti tugas dan kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada nasabah
2. Kualitas pelayanan pada Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama masih belum memadai seperti kotak saran serta pengawasan terhadap jam operasional yang diterapkan agar dapat meningkatkan kenyamanan nasabah.
3. Faktor – faktor penghambat kinerja dan pelayanan pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama ialah Kurangnya sumber daya manusia yang mengakibatkan salah satu pengurus melakukan tugas berganda, Kurangnya pengawasan terkait jam operasional pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama, Kurangnya edukasi terhadap nasabah terkait prosedur penyaluran dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana, Kurangnya kesadaran pihak KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama akan pentingnya fasilitas seperti kotak saran dan penjaga keamanan

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis mengajukan saran kepada karyawan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama sebagai berikut:

- 1) Perlu adanya peningkatan dan pengembangan Standar Operasional karyawan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama agar terciptanya kualitas kinerja dan pelayanan yang lebih baik sehingga nasabah akan terus merasa puas dengan

kinerja dan pelayanan yang diberikan. Dan perlunya memonitor dan melakukan pelatihan karyawan karena persaingan bisnis jasa yang menuntut untuk selalu memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah.

2) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama sudah cukup baik, namun melihat kondisi persaingan bisnis jasa saat ini diharapkan dapat merekrut calon-calon karyawan karyawan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama baru yang kompeten dalam bidangnya. Serta adanya penambahan beberapa fasilitas fisik yang belum terpenuhi.

3) Berdasarkan faktor – faktor penghambat kinerja dan pelayanan pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama perlu adanya evaluasi terhadap operasional yang diterapkan oleh KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama setiap bulannya .

## DAFTAR PUSTAKA

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Jurnal Governance. *Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikala*, 1(1), 1–8.
- Andri Soemitra. (2018). *Peran Pemberdayaan Masyarakat oleh Lembaga Keuangan Mikro Syariah dalam Perspektif Sustainable Development Goals (SDGs)*.  
[http://repository.uinsu.ac.id/5061/1/Peran Pemberdayaan Masyarakat oleh Lembaga Keuangan Mikro Syariah dalam Perspektif Sustainable Development Goals %28SDGs%29.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/5061/1/Peran%20Pemberdayaan%20Masyarakat%20oleh%20Lembaga%20Keuangan%20Mikro%20Syariah%20dalam%20Perspektif%20Sustainable%20Development%20Goals%20%28SDGs%29.pdf)
- Asrika, Winri, R., & Rakyat, P. (2022). *Factors Affecting The Trust Of Fintech Users In The State Saving Bank Of The Sharia Branch Office Medan Technology Di Lembaga Keuangan Fintech sebagaimana Undang-Undang keuangan syariah dari tahun ketahunnya dengan bank syariah ( bank tanpa bunga ) kantor*. 1(1), 10–17.
- Batubara, S., & Nasution, A. (2021). Strategi Pemasaran dan Upaya Menarik Minat Nasabah Pada Produk Tabungan Emas di PT. Pegadaian Syariah Unit Sadabuan Padangsidempuan. *Aghniya Jurnal Ekonomi Islam*, 03.  
<file:///C:/Users/ZEAN/Downloads/7237-16311-4-PB.pdf>
- Buchori, N. S. (2010). Koperasi dalam Perspektif Ekonomi Syari'ah. *Maslahah*, 1(1), 93–115.
- Daulay, R. (2546). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG NASABAH PADA BANK MANDIRI SYARIAH DI KOTA MEDAN. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 1–15.
- Handoko, B. (2016). *PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TITIPAN KILAT JNE MEDAN*. 17(01), 1–13.
- Izzaty, R. E., Astuti, B., & Cholimah, N. (1967a). FUNGSI KOPERASI SERBA USAHA EKONOMI DESA (KSU-ED) TERHADAP MASYARAKAT. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
- Izzaty, R. E., Astuti, B., & Cholimah, N. (1967b). PENGUKURAN KINERJA. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1993, 5–24.
- Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah Mitra Mandiri Pratama Sei Mencirim Kecamatan Medan Sunggal*. (2022).
- Lexy, M. (2006). *Metode Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Masturi, H., Hasanawi, A., & Hasanawi, A. (2021). Jurnal Inovasi Penelitian. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 1–208.

- Masyithoh, N. D. (2014). Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt). *Novita Dewi Masyithoh*, V(1), 17.
- Oleh, D., & Nim, R. N. (2015). *KEPUASAN PELANGGAN JASA PEMBIAYAAN PT ASTRA SEDAYA FINANCE ( ACC ) CABANG SURABAYA 1 JURNAL Disusun Oleh : Nama : Rachmi Nazilah PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NAROTAMA – SURABAYA.*
- Pemerintah Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.* 086507, 1–121.
- Perkoperasian, M. U. (2012). *Pasal 1 Ayat (2) dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.* 5.
- Rahman, G. S., Bekti, H., & Munajat, M. . E. (2019). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 2(2), 100. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v2i2.21405>
- Rahmani, D. (2016). Analisis Kinerja Koperasi Serba Usaha Syariah. *Science of Surveying and Mapping*, 41.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta. Bandung : CV Alfabeta. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, 22–29.
- Suprpto, H., Pramusinto, Utama, R. P., & Bisholat, M. A. (2013). Inovasi Layanan Publik untuk Pengembangan Ekonomi Lokal. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Suryani, W. (2018). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan. *Jurnal Implementasi Ekonomi Dan Bisnis*, 819–838.
- The, I., Of, C., Healthy, H., Cilaku, D., District, C., Maulana, Y., Hidayat, A. R., & Ibrahim, M. A. (n.d.). *Tinjauan Nilai-Nilai Etika Pelayanan Islam Terhadap Sistem Pelayanan Pasien di Klinik Harapan Sehat Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur Review Of Islamic Service Ethics Values On Patient Service Systems memberikan dampak khususnya pada Berwawasan Kesehatan.* 263–269.
- Wahid, U. T., Azikin, R., & Ma'ruf, A. (2018). Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 3(3), 373. <https://doi.org/10.26618/kjap.v3i3.1059>

## **LAMPIRAN**

### **PEDOMAN WAWANCARA**

#### **ANALISIS PENINGKATAN KINERJA DAN PELAYANAN PADA KOPERASI SERBA USAHA SYARIAH MITRA MANDIRI PRATAMA**

(disampaikan dalam rangka pengumpulan data penelitian skripsi)

#### **Daftar Wawancara Terkait Pelayanan**

##### **A. Bukti Langsung (Tangible)**

1. Bagaimana tampilan fisik gedung Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama ? Gedung terlalu menjorok kedalam sehingga tidak terlihat
2. Bagaimana fasilitas bagi pengguna layanan Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama, seperti ruang tunggu, toilet, musholah, dan area parkir? Fasilitasnya cukup memadai hanya saja perlu ditambahkan fasilitas pendingin ruangan serta kotak saran
3. Bagaimana kapasitas ruang/area tunggu di Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama ? Dan bagaimana kenyamanan ruang/area tunggu di Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama ? ruang tunggu sudah sangat memadai dan sudah cukup nyaman
4. Bagaimana kerapian dan kebersihan pegawai Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama? Untuk kerapian serta kebersihan pegawai KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama sangat baik
5. Bagaimana Kejelasan Informasi tertulis terkait layanan Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama , seperti waktu pelayanan, syarat-syarat, biaya, alur pengurusan dan lain-lain? Untuk prosedur yang diterapkan tidak mempersulit nasabah hanya saja jam operasional yang diterapkan kurang efektif



## **B. Keandalan Pelayanan (Reability)**

6. Bagaimana ketepatan dalam penyelesaian pelayanan di Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama ? ketepatan dalam transaksi sudah baik hanya saja proses pencairan membutuhkan waktu lama
7. Apakah pelayanan jasa dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan? Apakah ada biaya tambahan/syarat lain selain yang telah ditentukan? Prosedur sudah sangat baik , untuk biaya tambahan tidak ada
8. Apakah prosedur pelayanan jasa cukup mudah dan jelas serta tidak berbelit belit? Prosedur sudah sangat jelas dan mudah
9. Apakah petugas selalu berusaha untuk melakukan pekerjaannya dengan baik dan hati-hati untuk menghindari adanya kesalahan? Dalam pelayanan pihak KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama selalu berhati - hati

## **C. Ketanggapan Petugas (Responsiveness)**

10. Apakah ada petugas yang berperan sebagai pemandu di area pelayanan yang siap dan sigap membantu pengguna layanan jasa yang mengalami kesulitan? Ada, biasanya ketua nya selalu memandu dalam pelayanan
11. Apakah petugas selalu menghampiri pengguna yang mengalami kesulitan/bingung dengan proses pelayanan? Pihak KSU Syariah Mitra Mandiri pratama selalu mensurvey nasabah yang mengalami kesulitan dalam pembayaran
12. Apakah petugas menanggapi dengan cepat setiap pertanyaan pengguna pelayanan jasa? Pihak KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama sangat cepat dalam setiap pelayanan
13. Apakah petugas selalu siap dan tanggap serta berada pada posisi/loket masing-masing pada jam pelayanan? Iya, mereka selalu sigap dan tanggap pada posisinya masing – masing

## **D. Jaminan Kepastian dan Keamanan (Assurance)**

14. Apakah dengan mengikuti proses dan prosedur yang ditetapkan, saudara yakin bahwa urusan yang sedang saudara lakukan dapat diselesaikan? Iya, transaksi saya selalu diselesaikan dengan cepat

15. Apakah saudara merasa aman dan nyaman dalam melakukan urusan di Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama ? iya, pihak KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama sangat menjaga keamanan dana serta data nasabah

16. Apakah komunikasi petugas sangat mudah dan tidak berbelit-belit? Iya, informasi yang mereka sampaikan sangat dimengerti

17. Apakah petugas mampu menjawab pertanyaan saudara dengan tepat? Iya, mereka selalu mengetahui solusi yang tepat dalam bertransaksi

#### **E. Memahami keinginan pelanggan (Empathy)**

18. Apakah jam operasional pelayanan Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama sudah cukup memadai dan cukup panjang? Untuk jam operasional yang diterapkan belum efektif

19. Apakah petugas menanggapi dengan sopan setiap pengguna pelayanan? Petugas selalu bersikap sopan dalam melayani nasabah

20. Apakah tersedia sarana bagi pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran, seperti kotak pengaduan/petugas pelayanan pengaduan? Untuk kotak saran di KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama belum ada

#### **Daftar Wawancara Terkait Kinerja**

1. Bagaimana struktur organisasi di Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama?struktur di KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama sudah berjalan sesuai dengan posisinya masing – masing , hanya saja pada ketua melakukan rangkap tugas.

2. Apakah ada reward dan punishment untuk pengurus, pengelola, maupun pengawas di Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama? Jika ada dalam bentuk apa ? Dan apakah sudah dilaksanakan dengan benar ? untuk reward

biasanya dalam bentuk bonus yang berupa uang tunai jika mencapai target serta kedisiplinan

3. Bagaimana rencana kedepan anda untuk pengembangan Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama ? Mimpinya apa yang diinginkan Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama untuk kedepan? Apa saja yang harus dilakukan untuk mencapai keinginan tersebut? rencana kedepan untuk KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama ialah membuka cabang di daerah lain

4. Berdasarkan pengalaman selama ini, bagaimana cara perusahaan melakukan penilaian kinerja karyawan? Cara penilaian kinerja ialah berdasarkan absensi serta kedisiplinan dalam bekerja

5. Bagaimana kiat Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama dalam meningkatkan kompetensi pengelola, pengurus dan pengawas ? melayani dengan setulus hati dan mengatasi masalah secara kekeluargaan

6. Selama tahun 2022 apakah ada penambahan karyawan baru ? Apakah perekrutan karyawan sesuai dengan kebutuhan di Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama ? belum ada karyawan baru di tahun 2022

7. Apakah Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama telah menerapkan teknologi dan sistem informasi yang memadai ?

8. Bagaimana perkembangan Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama di sepanjang tahun 2022 ? Apakah mengalami peningkatan atau penurunan ? KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama mengalami peningkatan seiring berjalannya waktu

9. Apakah dokumen-dokumen terkait telah diamankan secara baik? Keamanan dana dan data selalu dijaga dengan baik

10. Bagaimana proses penyampaian informasi dari atasan sampai bawahan ? penyampaian informasi antar pengurus biasanya dilakukan secara langsung dan melalui aplikasi whatsapp

11. Siapa yang memantau pengelola , Yang memantau instansi pengurus dan pengawas ? Bagaimana caranya ? yang memantau ialah pengawas dan biasanya beliau langsung turun ke kantor dan kelapangan

12. Apakah pernah terjadi kasus terkait kredit seperti kredit macet,dll? Jika ada bisakah anda jelaskan sebab nya ? pernah , penyebabnya ialah dikarenakan tidak berjalannya usaha yang di jalankan oleh nasabah tersebut

13. Menurut Bapak/ Ibu seberapa penting pengendalian internal bagi Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama ? sangat penting, sebab baik untuk kemajuan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama itu sendiri

14. Apa saran Bapak / Ibu terkait pengendalian internal di Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama ? melakukan pelatihan akan tugas dan tanggung jawab masing – masing pengurus

## FOTO DOKUMENTASI

### Lokasi Parkir KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama



### Ruang Tunggu KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama



**Meja Teller KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama**



**Kegiatan Transaksi KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama**



**Tampak Depan Meja teller**



**Proses Wawancara Dengan Pengurus KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama**



**Proses Wawancara Dengan Salah Satu Nasabah KSU Syariah Mitra Mandiri  
Pratama**



**Proses Wawancara Dengan Salah Satu Nasabah KSU Syariah Mitra Mandiri  
Pratama**







MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 95SK/BAN-PT/AAK-PP/II/2019  
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003  
 http://fa.umsu.ac.id | fa@umsu.ac.id | unsumedan | unsumedan | unsumedan | unsumedan

Sila menyedia surat ini agar diketahui  
 Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Hal : Permohonan Persetujuan Judul  
 Kepada :  
 Yth : Dekan FAI UMSU

15 Jumadil Akhir 1443 H  
 17 Januari 2022 M

Di -  
 Tempat



Dengan Hormat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Fara Diba Ainaya  
 Npm : 1801270048  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Kredit Kumalatif : 3,70

Megajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Analisis Upaya Peningkatan Kinerja dan Pelayanan Pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama.	<i>[Signature]</i>	Usrah Hasrah MA	<i>[Signature]</i> 26/1/22
2	Analisis Peran KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama Terhadap Minat Nasabah Desa Dalam Meningkatkan Perekonomian			
3	Analisis Strategi Dalam Penanganan Pembiayaan Terhadap Nasabah Bermasalah Pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama			

*Sudah merencat buku panduan Akpa*

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam  
 Hormat Saya

Fara Diba Ainaya

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
  2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
  3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

\*\* Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setuju dan tanda silang pada judul yang di tolak



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003  
http://fai@umsu.ac.id | fai@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan



**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
 Fakultas : Agama Islam  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr.Rahmayati, S.E.I., M.E.I  
 Dosen Pembimbing : Uswah Hasanah, S.Ag., M.A

Nama Mahasiswa : Fara Diba Ainaya  
 Npm : 1801270048  
 Semester : VII  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Analisis Peningkatan Kinerja Dan Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama Sei Mencirim Kecamatan Medan Sunggal

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
25/03-2022	Revisi daftar isi dan format penulisan.	<i>[Signature]</i>	
30/03-2022	Buat tabel pada pebatasan waktu Penelitian.	<i>[Signature]</i>	
08/04-2022	Sesuaikan bentuk wawancara pada Hasil Penelitian dan format pada Penelitian.	<i>[Signature]</i>	
20/04-2022	Acc Sebang Meja Hijau.	<i>[Signature]</i>	

Medan, April 2022

Diketahui/Disetujui  
 Dekan  
  
 Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qadri, M.A.

Diketahui/ Disetujui  
 Ketua Program Studi  
  
 Dr. Rahmayati, S.E.I., M.E.I

Pembimbing Skripsi  
  
 Uswah Hasanah, S.Ag., M.A



**UMSU**

Unggul | cerdas | Terpercaya  
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fai.umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 13/II.3/UMSU-01/F/2022  
Lamp : -  
Hal : Izin Riset

05 Syaban 1442 H  
08 Maret 2022 M

Kepada Yth :

**Pimpinan Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama**  
di-

Tempat.

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

**Nama** : Fara Diba Ainaya  
**NPM** : 1801270048  
**Semester** : VIII  
**Fakultas** : Agama Islam  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Judul Skripsi** : Analisis Peningkatan Kinerja Dan Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

A.n Dekan,

Wakil Dekan III

  
**Dr. Munawir Pasaribu, MA**  
NIDN : 0116078305

CC. File



Koper Usaha Syariah  
**MITRA MANDIRI PRATAMA**  
Badan Hukum : 054/BH/II.3/2008  
Sekretariat : Jalan Sei Mencirim No.12  
Desa Sei Mencirim, Kec. Sunggal, Kab. Deli Serdang



Nomor : NO.05/SB/KSUS/MMP/III/2022  
Lampiran : -  
Hal : Keterangan Penelitian

**Kepada Yth,**  
**Bpk / Ibu Dekan Fakultas Agama Islam**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**Jl. Kapten Mochtar Basri No.3**  
**Medan**

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan hormat,  
Menunjuk surat sdr No. 13/II.3/UMSU-01//F/2022 tanggal 14 Maret 2022 perihal  
Izin Riset Mahasiswa, maka dengan ini menerangkan :

Nama : Fara Diba Ainaya  
NPM : 1801270048  
Semester : VIII  
Fakultas : Agama Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Peningkatan Kinerja Dan Pelayanan Pada  
Koperasi Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama

Menyatakan bahwa Mahasiswa tersebut telah melakukan penelitian di Koperasi  
Serba Usaha Syariah Mitra Mandiri Pratama pada tanggal 22 Maret 2022 sampai  
dengan selesai guna untuk memperoleh gelar Sarjana S1 di Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian surat keterangan ini kami buat , untuk dapat dipergunakan sebagaimana  
mestinya.

Wassalamualaikum Wr.Wb

**KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama**

**Pimpinan**

**SUSIADI**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap : Fara Diba Ainaya  
Tempat dan tanggal lahir : Medan, 20 Juni 2000  
Jenis kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status : Mahasiswa  
Alamat : Jl. Nusa Indah III LK IX No 158 Medan  
No HP : 082284956142

### Nama Orangtua

Ayah : Abdul Rizal  
Ibu : Irdani Hasibuan  
Alamat : Jl. Nusa Indah III LK IX No 158 Medan

### Pendidikan

Tahun 2006 – 2012 : SD Negeri 064982 Medan  
Tahun 2012 – 2015 : SMP Negeri 18 Medan  
Tahun 2015 – 2018 : SMA Swasta Panca Budi Medan  
Tahun 2018 – 2022 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Yang Menyatakan



Fara Diba Ainaya