

**STRATEGI PELAYANAN KOPERASI SYARIAH
SERBA USAHA HARUM DHAHA KOTA KEDIRI
DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN PRODUK**

KOLEKSI REFERENSI
TIDAK DI PINJAMKAN

SKRIPSI

MILIK PERPUSTAKAAN
STAIN KEDIRI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy)



STAIN / IX / Prps.
No. Klas : KS/EI-14 / 043
No Inv : 143 1043
Tanggal : 10-03-2015
Sifat : H / P / T / B.

Oleh :

Sifat : M / P / T / B.
Tanggal :
No Inv :
No Klas :
STAIN / IX / Prps.

HANNAFIK PRIAMBODO PRATAMA

NIM. 9313 033 10

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
JURUSAN SYARI'AH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI**

2014

**STRATEGI PELAYANAN KOPERASI SYARIAH SERBA
USAHA HARUM DHAHA KOTA KEDIRI DALAM
MENINGKATKAN PENJUALAN PRODUK**

Hannafik Priambodo Pratama
NIM. 931303310

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



(Muhammad Muhaimin, M. Ag.)
NIP. NIP. 19740401 200312 1 005

Pembimbing II



(Amrul Muttaqin, M. El.)
NIP. 19760507 200801 1 013

NOTA KONSULTAN

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 7 Mei 2014

Kepada
Yth. Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo
KEDIRI

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Ketua untuk membimbing penyusunan skripsi tersebut di bawah ini:

Nama : Hannafik Priambodo Pratama
NIM : 9.313.033.10
Judul : **STRATEGI PELAYANAN KOPERASI SYARIAH SERBA USAHA HARUM DHAHA KOTA KEDIRI DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN PRODUK**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah datang dapat diujikan dalam sidang munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



(Muhammad Muhaimin, M. Ag.)
NIP. 19740401 200312 1 005

Pembimbing II



(Amrul Mutaqin, M.El.)
NIP. 19760507 200801 1 013

**Strategi Pelayanan Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha
Kota Kediri Dalam Meningkatkan Penjualan Produk**

Hannafik Priambodo Pratama
NIM. 931303310

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN)
Kediri Pada Tanggal 14 Juli 2014

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Andriani, SE MM.
NIP. 19730113 200312 2 001
2. Pembimbing I
Muhammad Muhaimin M. Ag.
NIP. 19740401 200312 1 005
3. Pembimbing II
Amrul Mutaqin. M. EI.
NIP. 19760507 200801 1 013

(.....)

(.....)

(.....)

Kediri, 14 Juli 2014

Ketua STAIN Kediri



Dr. Nur Chamid, MM.
NIP. 19680714 199703 1 002

MOTTO

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ^ط وَلَا تَنْسَ
نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ^ط وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ
إِلَيْكَ ^ط وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ^ط إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Dan carilah pada apa yang Telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah Telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.
(QS. Al-Qasas, 28 : 77).¹

Kesempatan tidak hanya dicari, tetapi juga diciptakan.

“Chairul Tanjung”

**Jangan hanya melihat hasilnya, tetapi proses dalam
mendapatkan hasil tersebut perlu juga di lihat.**

“Priambodo”

¹ Q.S Al-Qasas, (28) : 77.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku (Pancapana Djati Kusumo Utomo dan Suparmi) yang telah mendidik dan mengasuhku, serta memberikan sumbangan do'a, materiil dan spiritual, hingga selesainya skripsi ini.
2. Adik-Adikku yang manis (Malik Dwi Prakoso dan Andini Tri Kusuma Wardani) yang selalu menemani hari-hariku.
3. Ustadz-Ustadzahku semuanya, dan orang-orang yang telah memberikan pencerahan ilmu kepadaku hingga aku bisa seperti ini.
4. Bapak Muhammad Muhaimin, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing I, dan Bapak Amrul Muttaqin, M.El. selaku Dosen Pembimbing II.
5. Insya Allah, Adikku Ika Indrianawati yang kudamba menjadi pendamping hidupku dan yang telah memberikan semangat untukku.
6. Sahabat-sahabatku Fredi Bagus Setiawan, SE. Dan Mohammad Choirul, S.kom. yang telah memberikan dukungan terhadapku.
7. Teman-temanku Agus Setiawan dan Mohammad Lukmanul Hakim yang selalu bersamaku dalam suka dan duka.
8. Seluruh teman-temanku STAIN Kediri, khususnya di Jurusan Syari'ah Prodi Ekonomi Islam dan juga teman-temanku KKN STAIN KEDIRI tahun 2013.
9. Almamater STAIN Kediri.
10. Seluruh pembaca yang budiman, yang dalam hatinya masih tersimpan hasrat mengasihi dan menyayangi sesama insan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. karena dengan rahmat, taufik, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “STRATEGI PELAYANAN KOPERASI SYARIAH SERBA USAHA HARUM DHAHA KOTA KEDIRI DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN PRODUK” serta penulis berharap semoga Allah SWT. senantiasa memberikan Ridha-Nya sehingga menjadi ilmu yang bermanfaat di dunia dan di akhirat.

Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kami Nabi agung Muhammad SAW. beserta seluruh keluarga dan para sahabat-sahabatnya, yang mana dengan bimbingan beliau umat manusia dapat menggapai kebenaran yang hakiki untuk mencapai jalan yang diridhai Allah SWT., yakni *Addimul* Islam.

Dalam penyelesaian skripsi ini, banyak kesulitan dan rintangan yang ditemui penulis, hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan penulis, sehingga menuntut penulis untuk berusaha menambah wawasan keilmuan yang lebih banyak.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Muhammad Muhaimin, M.Ag., selaku Dosen pembimbing I, yang telah memberikan masukan-masukan demi sempurnanya skripsi ini.
2. Bapak Amrul Mutaqin, M.El., selaku Dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan arahan hingga terselesainya skripsi ini.
3. Bapak Dr. Nur Chamid, MM. , selaku Ketua STAIN Kediri.
4. Bapak Dr. Khamim, M.Ag., selaku Ketua Jurusan Syari'ah STAIN Kediri.
5. Bapak Ahmad Syakur, M.El., selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah STAIN Kediri.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ekonomi Syariah STAIN Kediri.

Akhirnya kepada semua pihak tersebut di atas, yang telah tulus ikhlas berkorban untuk membantu dan memberikan motivasi kepada penulis, sehingga menambah kelancaran dalam menyusun skripsi ini, penulis hanya bisa mendoakan semoga kebaikan mereka semua diterima Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan sebuah karya tulisan, seperti pepatah tiada gading yang tak retak. Karena itu penulis selalu berharap kritik dan saran dari pembaca sekalian yang dapat bermanfaat dan yang bersifat membangun demi lebih baiknya untuk sebuah karya-karya tulisan selanjutnya dan akhirnya mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembaca sekalian.

Kediri, 7 Mei 2014

Penulis

ABSTRAK

HANNAFIK PRIAMBODO PRATAMA Dosen pembimbing MUHAMMAD MUHAIMIN, M.Ag. dan AMRUL MUTAQIN, MEI. : STRATEGI PELAYANAN KOPERASI SYARIAH HARUM DHAHA KOTA KEDIRI DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN PRODUK, Ekonomi Islam, Syariah, STAIN Kediri, 2014.

Kata Kunci: Stategi Pelayanan, Penjualan Produk, Tingkat Kemajuan..

Kediri merupakan kota dengan mayoritas penduduknya beragama Islam, sehingga untuk menunjang kegiatan ibadahnya diperlukan pula lembaga-lembaga yang menerapkan syariat Islam. KSSU Harum Dhaha Kota Kediri salah satu koperasi syari'ah yang berada di kota Kediri. Koperasi tersebut mempunyai beberapa produk unggulan diantaranya pembiayaan mudharabah, pembiayaan murabahah, pembiayaan al qardh dan produk penghimpun dana. Dalam pemasaran produk koperasi syariah ini tidaklah mudah, maka diperlukan strategi khusus untuk mendorong penjualan produk yaitu strategi pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi pelayanan KSSU dalam meningkatkan penjualan produk dengan fokus penelitian: 1. Tingkat Kemajuan KSSU Harum Dhaha, 2. Strategi pelayanan KSSU Harum Dhaha dalam meningkatkan penjualan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan yaitu studi kasus. Dalam memperoleh data penulis menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Alat pengumpul data ini, lebih bersifat deskriptif yang bertujuan untuk memberikan informasi tentang strategi pelayanan yang dipakai oleh Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri. Sedangkan Analisis data dengan memakai reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengecekan keabsahan data dilakukan dengan teknik: 1. perpanjangan keikutsertaan peneliti, 2. kedalaman observasi, 3. triangulasi.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa: 1. Kemajuan yang diperoleh KSSU Harum Dhaha meliputi bertambahnya penjualan produk yang dimilikinya dan bertambahnya keuangan yang diperoleh KSSU berupa aset, dana pihak ketiga, dana yang tersalur dan laba. Peningkatan penjualan produk KSSU mengalami peningkatan 40% pada tahun 2012-2013, namun ada beberapa produk yang belum mengalami peningkatan yang signifikan dikarenakan persaingan yang ada dan kurangnya SDM pemasar yang dimiliki KSSU Harum Dhaha. 2. Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri menerapkan strategi pelayanan yang terarah yaitu elemen-elemen pelayanan yang harus diperhatikan diantaranya keandalan, yaitu memberikan pelayanan dan produk yang handal. Daya tanggap, memberikan pelayanan yang cepat dan selalu siap membantu nasabah. Kemudian jaminan yaitu dengan memberikan rasa nyaman kepada nasabah KSSU berupa ijin dari pihak terkait. Serta berempati atau berpihak kepada nasabah dan menjaga baik hubungan dengan nasabah dan bukti langsung atau yang terlihat semisal sistem komputerisasi, kebersihan, kesegaran udara menggunakan penyejuk udara / AC yang semuanya itu bertujuan untuk mememanjakan nasabah.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA KONSULTAN.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vij
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Telaah Pustaka.....	9
BAB II: LANDASAN TEORI.....	11
A. Strategi Pelayanan.....	11

1. Pengertian Strategi Pelayanan.....	11
2. Elemen-Elemen Pelayanan.....	14
3. Aspek-Aspek Pelayanan.....	15
4. Karakteristik Karyawan dalam pelayanan.....	17
B. Penjualan Produk.....	18
1. Pengertian Penjualan.....	18
2. Tujuan Penjualan.....	20
3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi penjualan	21
BAB III: METODE PENELITIAN.....	24
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi Penelitian.....	25
C. Sumber Data.....	26
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	26
E. Analisis Data.....	28
F. Pengecekan Keabsahan Data.....	29
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	30
BAB IV: PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	31
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	31
1. Sejarah Singkat KSSU Harum Dhaha Kota Kediri.....	31
2. Profil KSSU Harum Dhaha Kota Kediri.....	32
3. Visi dan Misi KSSU Harum Dhaha kota Kediri.....	33
4. Struktur Organisasi KSSU Harum Dhaha Kota Kediri.....	34
5. Produk-Produk KSSU Harum Dhaha Kota Kediri.....	35

B. Paparan data	
1. Tingkat Penjualan Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kota Kediri.....	41
2. Strategi Pelayanan Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kota Kediri Dalam Meningkatkan Penjualan Produk.....	51
C. Temuan Penelitian.....	56
BAB V: PEMBAHASAN.....	59
BAB VI: PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran-Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gamabar 1 Struktur Organisasi KSSU Harum Dhaha Kota Kediri	34

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data jumlah nasabah pembiayaan murabahah	43
Tabel 2. Data jumlah nasabah pembiayaan al-qardh.....	44
Tabel 3. Data jumlah nasabah pembiayaan mudharabah	45
Tabel 4. Data jumlah seluruh nasabah produk penghimpunan dana.....	47
Tabel 5. Data perkembangan anggota KSSU Harum Dhaha	49
Tabel 6. Data perkembangan keuangan KSSU Harum Dhaha.....	50
Tabel 7. Data perkembangan anggota KSSU Harum Dhaha.....	61
Tabel 8. Data perkembangan keuangan KSSU Harum Dhaha.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Pedoman Wawancara
Lampiran II	Pedoman Observasi
Lampiran III	Pedoman Dokumentasi
Lampiran IV	Surat Izin Penelitian
Lampiran V	Surat Keterangan Penelitian
Lampiran VI	Daftar Riwayat Hidup