STRATEGI PELAYANAN SIMUDHA (SIMPANAN MUDHARABAH) DALAM MENJAGA LOYALITAS ANGGOTA DITINJAU DARI MANAJEMEN SYARIAH

(Studi Kasus Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri)

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh:

Widya Ratna Sari

9313.007.16

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul :

STRATEGI PELAYANAN SIMUDHA (SIMPANAN MUDHARABAH) DALAM MENJAGA LOYALITAS ANGGOTA DITINJAU DARI MANAJEMEN SYARIAH

(Studi Kasus Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri)

Ditulis Oleh :

WIDYA RATNA SARI

NIM. 9313.007.16

Telah disetujui untuk diujikan

Kediri, 7 Oktober 2020

Pembimbing I

Rofik Efendi, S.Kom., MM.
NIP.19690617 199803 1 002

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul :

STRATEGI PELAYANAN SIMUDHA (SIMPANAN MUDHARABAH) DALAM MENJAGA LOYALITAS ANGGOTA DITINJAU DARI MANAJEMEN SYARIAH

(Studi Kasus Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri)

Ditulis Oleh :

WIDYA RATNA SARI

NIM. 9313.007.16

Telah disetujui untuk diujikan

Kediri, 7 Oktober 2020

Pembimbing II

Ulin Ni'mah Rodliya U, S.Pd.I, M.Pd.
NIDN.2007048203

NOTA DINAS

Lampiran : 4 (empat) berkas Kediri, 07 Oktober 2020

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel 07-Ngronggo

Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : WIDYA RATNA SARI

NIM : 9313.007.16

Judul : STRATEGI PELAYANAN SIMUDHA (SIMPANAN MUDHARABAH) DALAM MENJAGA LOYALITAS ANGGOTA DITINJAU DARI MANAJEMEN SYARIAH (Studi Kasus Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri)

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

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I	Pembimbing II
Rofik Efendi, S.Kom., MM.	Ulin Ni'mah Rodliya U, S.Pd.I, M.Pd.
NIP.19690617 199803 1 002	NIDN.2007048203

NOTA PEMBIMBING

Lampiran : 4 (empat) berkas Kediri, 10 November 2020

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel 07-Ngronggo

Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : WIDYA RATNA SARI

NIM : 9313.007.16

Judul : STRATEGI PELAYANAN SIMUDHA (SIMPANAN MUDHARABAH) DALAM MENJAGA LOYALITAS ANGGOTA DITINJAU DARI MANAJEMEN SYARIAH (Studi Kasus Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah yang telah dilaksanakan pada tanggal 10 November 2020, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I	Pembimbing II
Rofik Efendi, S.Kom., MM.	Ulin Ni'mah Rodliya U, S.Pd.I, M.Pd.
NIP.19690617 199803 1 002	NIDN.2007048203

HALAMAN PENGESAHAN

STRATEGI PELAYANAN SIMUDHA (SIMPANAN MUDHARABAH) DALAM MENJAGA LOYALITAS ANGGOTA DITINJAU DARI MANAJEMEN SYARIAH
(Studi Kasus Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri)

WIDYA RATNA SARI
NIM. 9.313.007.16

Telah Diujikan Di Depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 10 Noember 2020

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
   Ali Samsuri, M.EI (……)
   197610312009011003

2. Penguji I
   Rofik Efendi, S.Kom., MM. (……)
   NIP.19690617 199803 1 002

3. Penguji II
   Ulin Ni'mah Rodliya U, S.Pd.I, M.Pd. (……)
   NIDN.2007048203

Kediri, 11 November 2020
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Kediri

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN KEDIRI

Dr. IMAM ANNAS MUSHLIHIN, M. HI
NIP. 19750181 998031002

MOTTO

خَيْرُالنَّا سِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّا سِ

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia”

(HR. Ahmad)

Manusia esensinya adalah trimanunggaljati

“Tiga pelayan sejati: *habluminallah, habluminannas,* dan *habluminal’alam”*

(Kholifah Munirul Muchtar)

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. *Alhamdulillah* rasa syukur terbesar tetap terhaturkan kepada Allah SWT dan sholawat serta salam tetap terpanjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.
2. Dengan rasa bangga kupersembahkan untuk kedua orang tuaku, Bapak Wiji dan Ibu Siti Khoiriyah yang selalu membimbing dan menggencarkan doa untuk anak-anaknya dengan tulus dan penuh kesabaran demi masa depan putra-putrinya.
3. Teruntuk Dosen Pembimbing Bapak Rofik Efendi, S.Kom., MM. dan Ibu Ulin Ni'mah Rodliya U, S.Pd.I, M.Pd. yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan yang sangat berarti dan mendukung demi terselesainya skripsi ini.
4. Teruntuk keluarga besar tercinta Kakakku Binti Cholifatu Zahro, Muhammad Fatoni, Ary Suyanto dan seluruh keluarga yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung, mendoakan, menyemangati, dan menghibur dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Teruntuk Alm. Bapak Kholifah Munirul Muchtar, Bapak Kholifah Yazid Busthomi, Bapak Asfahan, S.PdI, Bapak Dr Mukh. Abdullah, M.Ag., dan Bapak Bidin yang dengan sabarnya selalu memberikan petuah-petuah semangat dan mendukung demi terselesainya skripsi ini.

6. Teruntuk teman-temanku angkatan Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri terutama sahabat tercinta (Fitri, Elsa, dan Erik), teman-teman organisasi Relawan Nusantara Kediri, teman-teman dari Bidik Misi dan masih banyak lagi yang tak bisa disebutkan satu persatu yang terus memotivasi untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teruntuk lembaga pendidik IAIN Kediri dan civitas akademik yang telah membantu penulis dalam menambah ilmu dan pengalaman sebagai bekal kehidupan nantinya.

ABSTRAK

Widya Ratna Sari, Dosen Pembimbing Rofik Efendi, S.Kom., MM. dan Ulin Ni'mah Rodliya U, S.Pd.I, M.Pd : Strategi Pelayanan Simudha (Simpanan Mudharabah) Dalam Menjaga Loyalitas Anggota Ditinjau Dari Manajemen Syariah (Studi Kasus Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri), Provinsi Jawa Timur, Ekonomi Syariah, IAIN Kediri, 2020

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Simpanan Mudharabah, Loyalitas anggota, Manajemen Syariah

Peranan koperasi dalam kehidupan masyarakat tidak dapat dilepaskan dari keberadaan anggota yang sudah seharusnya mendapatkan pelayanan terbaik dari lembaga. Anggota yang esensinya merupakan harta (*asset*) lembaga yang paling utama harus dijaga keberadaannya. Kemampuan mengadaptasi strategi pelayanan yang tepat menjadi alat untuk menjaga loyalitas anggota. Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri adalah lembaga keuangan yang mempunyai produk penghimpunan dana dan pembiayaan. Produk penghimpunan dana yang digandrungi anggota adalah Simudha (Simpanan Mudharabah). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan simudha (simpanan mudharabah) dalam menjaga loyalitas anggota ditinjau dari manajemen syariah di Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yaitu studi kasus. Penulis menggunakan beberapa hal untuk bisa memperoleh data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi yang akhirnya di analisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini diantaranya direktur, karyawan, dan anggota Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri. Kemudian untuk memeriksa keabsahan data yang sudah dianalisis menggunakan teknik perpanjangan keikutsertaan, ketekunan atau keajekan pengamatan, dan triangulasi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan Strategi pelayanan Simudha (Simpanan Mudharabah) dalam menjaga loyalitas anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri adalah menggunakan pendekatan kekeluargaan dengan menerapkan 5 penentu kualitas pelayanan seperti: kehandalan (*reability*), daya tanggap (r*esponsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), produk-produk fisik (*tangibles*) dan semua hal tersebut masuk kategori dijalankan dengan baik. Terbukti adanya penambahan jumlah anggota Simudha (Simpanan Mudharabah) mulai tahun 2016 sampai 2019. Sedangkan, Strategi pelayanan Simudha (Simpanan Mudharabah) dalam menjaga loyalitas anggota ditinjau dari manajemen syariah adalah beberapa sudah sesuai manajemen syariah, seperti keadilan dalam memberikan pelayanan yang sama antar anggota. Sementara yang belum sesuai dengan manajemen syariah yaitu komunikatif yang terjadi kesalahpahaman mengenai perbedaan pencatatan tanggal pada kwitansi simpanan dengan buku tabungan Simudha (Simudha Mudharabah) anggota. Selanjutnya amanah dan pertanggungjawaban yang terjadi keterlambatan antar jemput simpanan dikarenakan kurangnya sumber daya manusia (SDM).

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْم

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Strategi Pelayanan Simudha (Simpanan Mudharabah) Dalam Menjaga Loyalitas Anggota Ditinjau Dari Manajemen Syariah (Studi Kasus Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri)".

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman. Skripsi ini mengungkapkan mengenai Strategi Pelayanan Simudha (Simpanan Mudharabah) Dalam Menjaga Loyalitas Anggota Ditinjau Dari Manajemen Syariah di Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa serta bimbingan atau dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, M.M., selaku rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Imam Annas Mushlihin, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, M.EI., selaku Kaprodi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

4. Bapak Rofik Efendi, S.Kom., MM. dan Ibu Ulin Ni'mah Rodliya U, S.Pd.I, M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta staf Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Kediri.
6. Direktur, karyawan, dan anggota Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri yang telah memberikan tempat untuk penulis melakukan penelitian skripsi ini.
7. Teman-teman Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri yang telah membantu dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan keapda penulis, sehingga penulis menyelesaikan studi ini dengan baik.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya dan karya tulis ini dapat bermanfaat. Aamiin. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan kami terima dengan senang hati.

Kediri, 7 Oktober 2020
Penulis,

Widya Ratna Sari
931300716

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN ii

NOTA DINAS iv

NOTA PEMBIMBING v

HALAMAN PENGESAHAN vi

HALAMAN MOTTO vii

HALAMAN PERSEMBAHAN viii

ABSTRAK x

KATA PENGANTAR xi

DAFTAR ISI xiii

DAFTAR TABEL xvii

DAFTAR GAMBAR xviii

DAFTAR LAMPIRAN xix

BAB I : PENDAHULUAN 1

A. Konteks Penelitian 1

B. Fokus Penelitian 10

C. Tujuan Penelitian 11

D. Manfaat Penelitian 11

E. Telaah Pustaka 12

BAB II : LANDASAN TEORI 17

A. Strategi Pelayanan 17

1. Pengertian Strategi Pelayanan 17

2. Kualitas Pelayanan 19

3. Tujuan dan Fungsi Pelayanan 22

B. Simpanan *Mudharabah* 24

1. Pengertian Simpanan *Mudharabah* 24

2. Rukun dan Syarat Akad *Mudharabah* 27

3. Jenis-jenis Akad *Mudharabah* 28

4. Berakhirnya Akad *Mudharabah* 30

C. Loyalitas 31

1. Pengertian Loyalitas 31

2. Karakteristik Loyalitas 33

3. Tingkatan Loyalitas 33

4. Loyalitas dalam Perspektif Islam 37

D. Manajemen Syariah 40

1. Pengertian Manajemen Syariah 40

2. Prinsip-prinsip Manajemen Syariah 43

3. Karakteristik Manajemen Syariah 46

BAB III : METODE PENELITIAN 48

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 48

B. Kehadiran Peneliti dan Lokasi Penelitian 49

C. Metode Pengumpulan Data 50

D. Pengecekan Keabsahan Data 51

E. Analisis Data 54

F. Tahap-tahap Penelitian 55

BAB IV : PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN 57

A. Gambaran Umum Objek Penelitian 57

1. Sejarah Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri 57

2. Profil dan Struktur Organisasi Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri 59

3. Visi, Misi, Logo, Tujuan, dan Nilai Budaya KSSU Harum Dhaha Kediri 65

4. Produk Layanan Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri 66

B. Paparan Data dan Temuan Penelitian

1. Strategi Pelayanan Simudha (Simpanan Mudharabah) dalam Menjaga Loyalitas Anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri 73

2. Strategi Pelayanan Simudha (Simpanan Mudharabah) dalam Menjaga Loyalitas Anggota Ditinjau dari Manajemen Syariah 88

BAB V : PEMBAHASAN 93

A. Analisis Strategi Pelayanan Simudha (Simpanan Mudharabah) dalam Menjaga Loyalitas Anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri 95

B. Analisis Strategi Pelayanan Simudha (Simpanan Mudharabah) dalam Menjaga Loyalitas Anggota Ditinjau dari Manajemen Syariah 104

BAB VI : PENUTUP 112

A. Kesimpulan 112

B. Saran 113

DAFTAR PUSTAKA 115

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan KSSU Harum Dhaha Kediri dengan BMT UGT Sidogiri cabang Mojo Kediri

Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Anggota Simudha (Simpanan Mudharabah) Tahun 2016-2019

Tabel 4.1 Profil Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri

Tabel 4.2 Perkembangan Simpanan Anggota Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 *Profit Generator System*

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSSU Harum Dhaha Kediri

Gambar 4.2 Logo Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri

Gambar 4.3 Perkembangan Anggota Simudha (Simpanan *Mudharabah*)

Gambar 5.1 Perkembangan Anggota Simudha (Simpanan *Mudharabah*)

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Pedoman Wawancara

Lampiran II Dokumentasi

Lampiran III Surat Izin Penelitian

Lampiran IV Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran V Daftar Riwayat Hidup