

**STRATEGI PELAYANAN KOPERASI TUNAS ARTHA MANDIRI
SYARIAH CABANG NGADILUWIH KEDIRI DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA PERSPEKTIF PELAYANAN
ISLAMI**

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh

ERLINDA JULYANTI

931406816

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

**STRATEGI PELAYANAN KOPERASI TUNAS ARTHA MANDIRI
SYARIAH CABANG NGADILUWIH KEDIRI DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA PERSPEKTIF PELAYANAN
ISLAMI**

Ditulis oleh :

ERLINDA JULYANTI

NIM. 9314.068.16

Telah disetujui untuk diujikan :

Kediri, 28 Desember 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

Ali Samsuri, M.EI

NIP.197610312009011003

M. Soleh Mauluddin, SE., M.SI.

NOTA DINAS

Kediri, 28 Desember 2020

Lampiran : 4 (empat) berkas

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 Warahmatullahi Wabarakatuh

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswi tersebut dibawah ini :

Nama : ERLINDA JULYANTI

Nim : 9314.068.16

Judul : STRATEGI PELAYANAN KOPERASI TUNAS ARTHA
MANDIRI SYARIAH CABANG NGADILUWIH KEDIRI
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA
PERSPEKTIF PELAYANAN ISLAMIS

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, kami berpendapat bahwa
skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana
Strata Satu (S1)

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

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I

Pembimbing II

Ali Samsuri, M.EI
NIP.197610312009011003

M. Soleh Mauluddin, SE., M.SI.

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 22 Januari 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas

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 Warahmatullahi Wabarakatuh

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswi tersebut dibawah ini :

Nama : ERLINDA JULYANTI

Nim : 9314.068.16

Judul : STRATEGI PELAYANAN KOPERASI TUNAS ARTHA MANDIRI SYARIAH CABANG NGADILUWIH KEDIRI DALAM MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA PERSPEKTIF PELAYANAN ISLAMII.

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang Munaqosah pada tanggal 14 Januari 2021, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I

Pembimbing II

Ali Samsuri, M.EI

M. Soleh Mauluddin, SE., M.SI.

NIP.197610312009011003

HALAMAN PENGESAHAN

**Strategi Pelayanan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang
Ngadiluwih Kediri dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Perspektif
Pelayanan Islami**


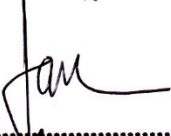

ERLINDA JULYANTI

NIM. 9314.068.16

**Telah diujikan di depan sidang munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam**

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Pada Tanggal 14 Januari 2021,

Tim Penguji:

1. **Penguji Utama**
Dr. Andriani, SE., MM.
NIP. 19730113200312 2 001 
(.....)
2. **Penguji I**
Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031200901 1 003 
(.....)
3. **Penguji II**
M. Soleh Mauluddin, SE., M.SI. 
(.....)

Kediri, 22 Januari 2021
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Anas Mushlihin, MHI.
NIP. 19750101199803 1 002

MOTTO

وَاطِئِعُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

*Dan taatlah kepada Allah dan Rasul (Muhammad), agar kamu diberi rahmat
(Q.S. Ali'Imran – ayat 132)*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Rasa syukur yang teramat dalam kehadiran Allah SWT, serta sholawat dan salam terpanjatkan kepada Nabi Muhammad SAW karna atas Rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan pendidikan S1 ini hingga selesai.

1. Dengan bangga saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, Bapak Juwadi dan Ibu Sularmi yang selalu membimbing, menyayangi, mensupport dan mendoakan saya hingga saat ini.
2. Untuk Bapak-bapak dosen pembimbing yang sudah dengan sabar membimbing, memberikan masukan dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Teruntuk adik kandung saya tercinta Muhammad Aditya Saputra dan Annisa Sokhifatul Fikriyah yang selalu menghibur dan menemani dan memberi dukungan untuk saya.
4. Teruntuk Achmad Mugnil Labib Terimakasih untuk segala bentuk support yang diberikan dan untuk teman – teman (Safitri, Ade Intan dan Yuli Wahyu) terimakasih juga atas support dan bantuan yang diberikan selama pengerjaan skripsi ini.
5. Untuk teman – teman kelompok magang PPZ Yatim Mandiri, Magang PPS BRI Syari'ah Nganjuk dan juga kelompok KKN 76 Bululawang Blitar. Terimakasih sudah menjadi kelompok yang sukses dalam menyelesaikan semua tugas. Saya tidak akan melupakan pengalaman bersama kalian. Terimakasih atas semua pengalaman yang kalian berikan semoga kita bisa menjadi orang yang bermanfaat di masa depan. Amin.

ABSTRAK

ERLINDA JULYANTI, Dosen pembimbing Ali Samsuri, M.EI. dan M. Soleh Mauludin, S.E., M.SI. Strategi Pelayanan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Ngadiluwih Kediri dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Perspektif Pelayanan islami.

Kata Kunci : Strategi pelayanan, Peningkatan jumlah anggota, Pelayanan islami

Dengan terus berkembangnya lembaga keuangan bank ataupun non bank baik konvensional ataupun syariah pada saat ini, mengharuskan setiap lembaga keuangan untuk merencanakan dan menerapkan suatu strategi yang tepat agar tetap mampu berkembang ditengah persaingan yang terjadi. Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah adalah salah satu dari lembaga keuangan non bank syariah di Kediri yang menerapkan prinsip syariah. Dengan mengedepankan strategi pelayanan yang dilakukan menunjukkan perkembangan yang terjadi di Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah berupa peningkatan jumlah anggota. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui strategi pelayanan seperti apa yang diterapkan dalam meningkatkan jumlah anggota, dan bagaimana penerapan strategi pelayanan yang dilakukan oleh karyawan jika dilihat dari perspektif Pelayanan Islami.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan sumber data primer dari hasil wawancara dengan Pimpinan Capem, Admin dan Petugas Lapangan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah dan hasil data sekundernya dari hasil dokumentasi. Untuk menganalisis data peneliti menggunakan teknik deskriptif dengan melalui tiga tahap yaitu; reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk pengecekan keabsahan data Triagulasi sumber.

Dari hasil penelitian Strategi pelayanan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah menunjukkan strategi yang diterapkan dengan sesuai Standar operasional prosedur (SOP) dan 5S (Senyum,salam,sapa,sopan dan santun), Pelayanan dalam sikap, Menciptakan komunikasi yang baik, melakukan tindaklanjut pelayanan. menciptakan hubungan baik, menerapkan sistem jemput bola, Bertanggung jawab, mengembangkan informasi pelayanan, dan menciptakan sumber daya manusia yang kompeten. Dari penerapan pelayanan oleh karyawan juga telah sesuai dengan pelayanan islami, kesesuaian tersebut meliputi prosedur pelayanan sesuai dengan prinsip *muhabbah* dalam konsep pelayanan islam, pelayanan dalam sikap sesuai dengan prinsip *Musawah* (persamaan), menciptakan komunikasi yang baik sesuai dengan sifat *Tabligh* dalam etika pelayanan islam, melakukan tindaklanjut pelayanan sesuai dengan sifat *fathanah* dalam etika pelayanan islami, menciptakan hubungan baik sesuai dengan prinsip *Ukhuwah* (kekeluargaan) pada konsep pelayanan islami, menerapkan sistem jemput bola yang telah sesuai dengan prinsip memberi kemudahan (*At-Taysir*) dalam konsep pelayanan islami, Bertanggungjawab sesuai dengan sifat *Amanah* dalam etika pelayanan islam, Mengembangkan layanan informasi layanan sesuai dengan sifat *tabligh* dalam etika pelayanan islami, dan menciptakan Sumber Daya Manusia atau karyawan yang kompeten telah sesuai dengan sifat *fathanah* dalam etika pelayanan islami.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Strategi Pelayanan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Ngadiluwih Kediri Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Perspektif Syariah Marketing”. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman. Skripsi ini mengungkap mengenai Strategi pelayanan yang diterapkan oleh Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang pembantu Ngadiluwih Kediri dilihat dari perspektif Syariah Marketing. 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 terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H Nur Chamid, M.M., selaku rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H Imam Anas Mushlihin, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Dr. Sulistyowati, S.HI, M.EI., selaku Kaprodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
4. Bapak Ali Samsuri, M.EI., dan Bapak Soleh Mauludin, S.E, M.SI. selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ayahanda Juwadi, Ibunda Sularmi serta kedua saudara saya Muhammad Aditya Saputra dan Annisa Sokhifatul Fikriyah yang selalu memberikan

motivasi, doa, dan segala bentuk dukungan kepada penulis sehingga menyusun skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Bapak dan Ibu dosen beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
7. Pimpinan dan seluruh karyawan Cabang Pembantu Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah yang telah memberikan tempat untuk penulis melakukan penelitian skripsi ini dan bersedia memberikan ilmu sebagai responden dalam skripsi ini.
8. Teman – teman prodi Perbankan Syariah IAIN Kediri yang telah membantu dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada 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. Amin.

Demi perbaikan selanjutnya saran dan kritik yang membangun akan kami terima dengan senang hati.

Kediri, 27 Desember 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Telaah Pustaka	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Strategi Pelayanan	19
1. Pengertian Strategi Pelayanan	19
2. Ciri – Ciri pelayanan yang baik	21
3. Dasar – Dasar Pelayanan	24
4. Dimensi Kualita Pelayanan	25
B. Konsep pelayanan prima	26
C. Pelayanan dalam Islam	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	38
B. Kehadiran Peneliti	39

- C. Lokasi Penelitian 40
- D. Sumber Data 40
- E. Metode Pengumpulan Data 41
- F. Analisis Data 42
- G. Keabsahan Data 44
- H. Tahap – Tahap Penelitian 45

BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

- A. Gambaran umum objek penelitian 47
 - 1. Profil Koperasi TAM Syariah 47
 - 2. Visi, Misi dan Nilai Koperasi TAM Syariah 49
 - 3. Struktur Organisasi 51
 - 4. Gambaran Tugas 51
 - 5. Produk Koperasi TAM Syariah 48
- B. Paparan Data 61
- C. Temuan Penelitian 80

BAB V PEMBAHASAN

- A. Strategi Pelayanan yang diterapkan oleh Koperasi TAM Syariah dalam meningkatkan jumlah anggota 83
- B. Strategi Pelayanan Koperasi TAM Syariah dalam meningkatkan jumlah anggota perspektif Pelayanan islami 86

BAB VI PENUTUP

- A. Kesimpulan 96
- B. Saran 97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara
Lampiran 2	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian
Lampiran 4	Surat Keterangan Bukti Penelitian dari pihak Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah
Lampiran 5	Daftar Riwayat Hidup