

SERVICE EXCELLENT TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN

DALAM MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA

DITINJAU DARI PERSPEKTIF MANAJEMEN SYARIAH

(Studi Pada Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri)

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

KURNIA NUR FITRIANA

9314.115.17

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul :

***SERVICE EXCELLENT* TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN**

DALAM MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA

DITINJAU DARI PERSPEKTIF MANAJEMEN SYARIAH

(Studi Pada Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri)

Ditulis Oleh :

KURNIA NUR FITRIANA

NIM 9314.115.17

Telah disetujui untuk diujikan

Kediri, 13 Oktober 2021

Dosen Pembimbing I



Dr. Sulistyowati, SHI., MEI

NIP. 19810930 200901 2 008

Dosen Pembimbing II



Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I

NIP. 19840815 201801 2 001

NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 13 Oktober 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

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : KURNIA NUR FITRIANA
NIM : 9314.115.17
Judul : *SERVICE EXCELLENT* TERHADAP PRODUK
PEMBIAYAAN DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH ANGGOTA DITINJAU DARI
PRESPEKTIF MANAJEMEN SYARIAH (Studi
Pada Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum
Dhaha Kota 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 terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I



Dr. Sulistyowati, SHL., MEI
NIP. 19810930 200901 2 008

Dosen Pembimbing II



Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I
NIP. 19840815 201801 2 001

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 13 Oktober 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

Assalamualaikum Wr. Wb.

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


Nama : KURNIA NUR FITRIANA
NIM : 9314.115.17
Judul : *SERVICE EXCELLENT* TERHADAP PRODUK
PEMBIAYAAN DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH ANGGOTA DITINJAU DARI
PRESPEKTIF MANAJEMEN SYARIAH (Studi
Pada Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum
Dhaha Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan
beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang
Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 3 November 2021,
kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami
ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I



Dr. Sulistyowati, SHL, MEI
NIP. 19810930 200901 2 008

Dosen Pembimbing II



Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I
NIP. 19840815 201801 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

**SERVICE EXCELLENT TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA
DITINJAU DARI PRESPEKTIF MANAJEMEN SYARIAH
(Studi Pada Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri)**

**KURNIA NUR FITRIANA
NIM 9314.115.17**

Telah Diujikan Di Depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 3 November 2021

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Ali Samsuri, MEI
NIP. 19761031 200901 1 003
2. Penguji I
Dr. Sulistyowati, SHL., MEI
NIP. 19810930 200901 2 008
3. Penguji II
Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I
NIP. 19840815 201801 2 001

(.....
Jan)

(.....
Sulistyowati)

(.....
Ririn)

Kediri, 11 November 2021



ANNAS MUSHLIHIN, M.HI
IAIN Kediri

ANNAS MUSHLIHIN, M.HI
NIP. 197501011998031002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Kurnia Nur Fitriana
NIM : 931411517
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomis dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
E-mail address : fitrinia763@gmail.com
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)
Judul Karya Ilmiah : *Service Excellent* terhadap Produk Pembiayaan dalam Meningkatkan Jumlah Anggota ditinjau dari Perspektif Manajemen Syariah (Studi pada Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri)

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 09 Februari 2022

Penulis

(Kurnia Nur Fitriana)

nama terang dan tanda tangan

MOTTO

لِلنَّاسِ أَنْفَعُهُمْ النَّاسُ خَيْرٌ

"Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain."

(HR. Ahmad)

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 saya persembahkan tugas akhir ini untuk kedua orang tua saya, Bapak Sukardi dan Ibu Djami yang sudah memberikan dan memfasilitasi Pendidikan terbaik untuk saya, serta mendoakan saya dengan tulus sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Teruntuk Dosen Pembimbing saya yakni Ibu Dr. Sulistyowati, SHI., MEI dan Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I yang selalu sabar dan tidak pernah lelah dalam memberikan masukan serta saran demi terselesainya tugas akhir saya.
4. Teruntuk keluarga besar tercinta saya Pak Hudi, Ibu Dwi, Yudha Hadianto dan Yosef Lale dan seluruh keluarga lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah mendukung, mendoakan, menyemangati serta menghibur saya ketika saya sedang membutuhkan semangat.
5. Teruntuk teman-teman saya Angkatan Prodi Perbankan Syariah IAIN Kediri terutama sahabat tercinta yakni (Nur Laili Azizah, Isneyni Robi'ul Laila, dan Puspita Intan Dwi Palupi), sahabat-sahabat SMP-SMA saya (Rico, Awella, Rizky, Nuraini, Sofia, Okki, dan Icha), teman-teman kantor DP2KBP3A Kab. Kediri (Annisa Hayyu dan Dhea Hayyu), serta teman-teman *Fun Camp* dengan ketua Henri Wahyu Ilahi yang senantiasa siap memberikan fasilitas *healing* dan bersedia memotivasi apabila saya terlihat membutuhkan dukungan.

ABSTRAK

Kurnia Nur Fitriana, 2021. *Service Excellent Produk Pembiayaan dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Ditinjau dari Prespektif Manajemen Syariah (Studi pada Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri. Pembimbing (1) Dr. Sulistyowati, SHI., MEI dan (2) Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I.

Kata Kunci: *Service Excellent*, Produk Pembiayaan, Manajemen Syariah.

Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri menawarkan produk simpanan dan produk pembiayaan kepada anggota. Anggota ikut andil dalam mencapai tujuan koperasi Syariah tersebut. *Service Excellent* diterapkan oleh karyawan KSSU Harum Dhaha Kota Kediri demi menjaga kepuasan anggota. Dibandingkan dengan produk simpanan, produk yang banyak digunakan oleh anggota adalah produk pembiayaan. Fokus Penelitian tertuju pada bagaimana *service excellent* terhadap produk pembiayaan dalam meningkatkan jumlah anggota ditinjau dari prespektif manajemen syariah. Sedangkan tujuan penelitian ini untuk mengetahui *service excellent* terhadap produk pembiayaan dalam meningkatkan jumlah anggota ditinjau dari prespektif manajemen syariah

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah itu dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk sumber data dalam penelitian ini adalah direktur, karyawan, dan anggota KSSU Harum Dhaha Kota Kediri. Kemudian untuk memeriksa keabsahan data yang sudah dianalisis menggunakan teknik perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, dan triangulasi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan *service excellent* produk pembiayaan dalam meningkatkan kepuasan anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri adalah menggunakan pendekatan kekeluargaan dengan menerapkan 5 aspek kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), produk-produk fisik (*tangibles*) dan aspek-aspek tersebut telah dijalankan dengan baik. Terbukti dengan adanya penambahan jumlah transaksi di produk pembiayaan khususnya produk *murabahah* dalam kurun waktu 2018 hingga 2020. Sedangkan *service excellent* produk pembiayaan dalam meningkatkan kepuasan anggota ditinjau dari prespektif manajemen Syariah di Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri adalah beberapa aspek sudah sesuai dengan manajemen Syariah seperti keadilan dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Untuk yang belum sesuai dengan manajemen Syariah adalah aspek komunikatif, dimana masih terjadi kesalahpahaman mengenai perbedaan pencatatan tanggal pada kwitansi dan buku tabungan. Kemudian untuk aspek Amanah dan pertanggungjawaban, masih terjadi keterlambatan dalam pelayanan antar jemput simpanan dikarenakan kurangnya sumberdaya manusia (SDM).

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "*Service Excellent* Produk Pembiayaan dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Ditinjau dari Manajemen Syariah (Studi pada Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri)".

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya, serta kepada umatnya hingga akhir zaman. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, M.M., selaku rector IAIN Kediri.
2. Bapak Imam Annas Mushlihin, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI., MEI., selaku Kaprodi Perbankan Syariah IAIN Kediri.
4. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI., MEI., dan Ibu Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I., selaku dosen pembimbing yang telah membantu serta memberikan arahan kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.

6. Direktur, karyawan, dan anggota Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri yang telah bersedia memberikan waktu dan tempat untuk penulis melakukan penelitian skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat yang telah membantu dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.

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

Kediri, 13 Oktober 2021

Penulis,


Kurnia Nur Fitriana
931411517

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Telaah Pustaka	9
BAB II : LANDASAN TEORI.....	14
A. Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>)	14
1. Pengertian Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>).....	14

2. Kualitas dan Ciri-ciri Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>)	16
3. Tujuan Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>)	20
B. Produk Pembiayaan.....	21
1. Pembiayaan <i>Murabahah</i>	21
a. Pengertian Pembiayaan <i>Murabahah</i>	21
b. Dasar Hukum Pembiayaan <i>Murabahah</i>	21
c. Rukun dan Syarat Pembiayaan <i>Murabahah</i>	22
2. Pembiayaan <i>Mudharabah</i>	23
a. Pengertian Pembiayaan <i>Mudharabah</i>	23
b. Dasar Hukum Pembiayaan <i>Mudharabah</i>	24
c. Rukun dan Syarat Pembiayaan <i>Mudharabah</i>	25
3. Pembiayaan <i>Ijarah</i>	25
a. Pengertian Pembiayaan <i>Ijarah</i>	25
b. Dasar Hukum Pembiayaan <i>Ijarah</i>	26
c. Rukun dan Syarat Pembiayaan <i>Ijarah</i>	27
4. Pembiayaan <i>Qard</i>	29
a. Pengertian Pembiayaan <i>Qard</i>	29
b. Dasar Hukum Pembiayaan <i>Qard</i>	29
c. Rukun dan Syarat Pembiayaan <i>Qard</i>	30
C. Manajemen Syariah.....	32
1. Pengertian Manajemen Syariah.....	32
2. Prinsip-prinsip Manajemen Syariah.....	32
3. Karakteristik Manajemen Syariah.....	34

BAB III : METODE PENELITIAN	35
A. Pendekatan Penelitian	35
B. Kehadiran Peneliti	35
C. Lokasi Penelitian	35
D. Sumber Data	36
E. Pengumpulan Data	37
F. Analisis Data	38
G. Pengecekan Keabsahan Data	39
H. Tahap-tahap Penelitian	40
BAB IV : PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	41
A. Paparan Data	41
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
a. Sejarah Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri	41
b. Profil dan Struktur Organisasi Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri	42
c. Visi Misi, Logo Tujuan, dan Nilai Budaya Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri	49
d. Produk Layanan Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri	50
2. Data Tentang <i>Service Excellent</i>	54

a. <i>Service Excellent</i> Produk Pembiayaan dalam Meningkatkan Jumlah Anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri	54
b. <i>Service Excellent</i> Produk Pembiayaan dalam Meningkatkan Jumlah Anggota ditinjau dari Prespektif Manajemen Syariah di Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri	65
B. Temuan Penelitian.....	70
BAB V : PEMBAHASAN.....	74
A. Analisis <i>Service Excellent</i> Produk Pembiayaan dalam Meningkatkan Jumlah Anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri	74
B. Analisis <i>Service Excellent</i> Produk Pembiayaan dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Ditinjau dari Prespektif Manajemen Syariah di Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri	80
BAB VI : PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1** Perbedaan KSSU Harum Dhaha Kota Kediri dengan BMT Rahmat Semen Kediri.
- Tabel 1.2** Perkembangan anggota KSSU Harum Dhaha Kota Kediri.
- Tabel 4.1** Profil Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri
- Tabel 4.2** Data Penyaluran Dana Transaksi Produk Pembiayaan KSSU Harum Dhaha Kota Kediri tahun 2018-2020

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Mekanisme Pembiayaan *Murabahah*
- Gambar 2.2 Mekanisme Pembiayaan *Mudharabah*
- Gambar 2.3 Mekanisme Pembiayaan *Ijarah*
- Gambar 2.4 Mekanisme Pembiayaan *Qard*
- Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSSU Harum Dhaha Kota Kediri
- Gambar 4.2 Logo KSSU Harum Dhaha Kota Kediri
- Gambar 4.3 Jumlah Transaksi Anggota dengan Produk Pembiayaan di KSSU Harum Dhaha Kota Kediri

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Pedoman Wawancara**
- Lampiran II Surat Izin Observasi/Penelitian**
- Lampiran III Surat Balasan Observasi/Penelitian**
- Lampiran IV Dokumentasi**
- Lampiran V Daftar Riwayat Hidup**