

**ANALISIS PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT DI
KOPERASI SIMPAN PINJAM (KSP) IKHLAS KARYA DESA LANDAH
PRAYA TIMUR**



Oleh

Nurasmiati
Nim: 160205268

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
MATARAM
2020**

**ANALISIS PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT DI
KOPERASI SIMPAN PINJAM (KSP).
(Studi Kasus Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah Kecamatan Praya Timur Loteng)**

**Skripsi
Diajukan kepada Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram
Untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar
Sarjana Ekonomi**



**Oleh
Nurasmiasi
Nim: 160205268**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
MATARAM
2020**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Nurasmia, Nim: 160205268 dengan judul "Analisis Sistem Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah Kecamatan Praya Timur Kabupaten Lombok Tengah)" telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji.



Drs. H. Agus Mahimud, M.Ag.
NIP.196508171997031001

Any Tsalasatul Fitriyah, S.Si., M.Si.
NIP.199006162015032007

Hal: Ujian Skripsi

Yang Terhormat

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di Mataram

Assalamu'alaikum. Wr.Wb.

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi, kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama Mahasiswa : Nurasmati

NIM : 160205268

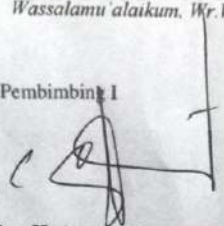
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Analisis Sistem Pelayanan dan Kepercayaan terhadap
Kepusan Anggota (Studi Kasus Koperasi Simpan
Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah Kecamatan
Praya Timur Kabupaten Lombok Tengah)


Telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang *munaqasah skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini dapat segera di-*munaqasah*-kan.

Wassalamu'alaikum. Wr.Wb.

Pembimbing I


Drs. H. Agus Mahmud, M.Ag.
NIP.196508171997031001

Pembimbing II


Any Tsalasatul Fitriyah, S.Si.,M.Si
NIP.199006162015032007

PENGESAHAN

Skripsi oleh: Nurasmiasi, NIM: 160205268 dengan judul “Analisis Pelayanan terhadap Minat Masyarakat (Studi Kasus Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah Kecamatan Praya Timur Kabupaten Lombok Tengah)”, telah dipertahankan di depan dewan penguji Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram pada tanggal Kamis 02 Juli 2020

Dewan Penguji

1. Drs. H. Agus Mahmud, M.Ag.
(Ketua Sidang /Pemb. I)

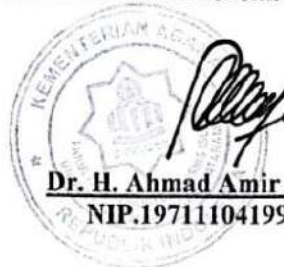
2. Any Tsalasatul Fitriyah, S.Si.,M.Si.
(Sekretaris Sidang/Pemb. II)

3. Hj. Siti Nurul Khaerani, M.M
(Penguji I)

4. Naili Rahmawati, M.Ag
(Penguji II)

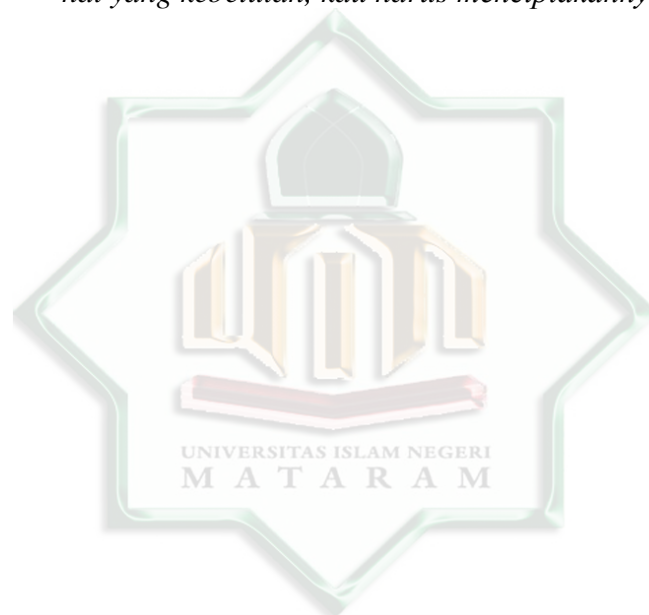
Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H. Ahmad Amir Aziz, M.Ag.
NIP.197111041997031001

MOTTO

“Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu, kesempatan bukanlah hal yang kebetulan, kau harus menciptakannya.”



Perpustakaan UIN Mataram

PERSEMBAHAN

“Kupersembahkan skripsi ini untuk kedua orangtuaku tercinta, Ibuku Shalatih dan Bapakku Munakip, Kakakku, Keluargaku, Almamaterku, semua guru dan dosen yang telah memberikanku ilmu, sahabatku dan semua yang telah memberi semangat dan berjuang bersamaku, terima kasih atas doa, kasih sayang dan usahanya selama ini. Pencapaianku sampai hari ini semua karena kalian dan Ridho Allh Swt.”



Perpustakaan UIN Mataram

KATA PENGANTAR

Allhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah Swt, Tuhan semesta alam dan shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, juga kepada keluarga, sahabat, dan semua pengikutnya. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa proses penyelesaian skripsi ini tidak akan sukses tanpa bantuan dan keterlibatan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan tidak lupa ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, yaitu mereka antara lain:

1. Kedua orang tuaku yang menjadi penguat dan penyemangat dalam hidupku untuk mengajarkan hidup yang sebaik-baiknya, Bapakku tercinta Munakip (terima kasih atas perjuangan yang telah diberikan kepada saya baik lahir maupun batin. Ibuku tercinta shalatih (terima kasih telah melahirkanku, melimpahkan kasih dan sayangnya padaku, dan selalu mendokan setiap langkahku dan atas semua pengorbanan yang telah diberikan kepadaku.
2. Untuk saudara-saudaraku dan kakak-kakak iparku yang telah mendukungku selama ini sehingga sampai pada tahap sekarang ini.
3. Ayahanda Drs. H. Agus Mahmud, M.Ag. selaku dosen pembimbing I dan Ibunda Any Tsalasatul Fitriyah. S.Si.,M.Si. selaku dosen pembimbing II atas kesabaran dan bimbingan yang baik selama penulisan skripsi.
4. Ayahanda Drs. Muhammad Yusuf M.SI selaku ketua jurusan Program Studi Perbankan Syariah dan Ibu Dewi Sartika Nasution, M.Ec. selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.

5. Ayahanda Dr. H. Amir Aziz, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan selama ini.
7. Untuk orang yang telah mendoakanku dan membantuku berjuang dalam segi apapun Kakak Heryyono Efendi, dan sahabatku tercinta (Icak, Ratna, Fatma, Eni) yang senantiasa memberikan semangat dan membantu dalam keadaan apapun.
8. Teman-temanku Perbankan Syariah kelas G angkatan 2016, KKP 49 Kerembong 2019, dan teman-teman PKL terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan kuliahku selama menimba ilmu di UIN Mataram
9. Untuk Almamaterku tercinta Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram.
Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah Swt. Dan semoga karya ini bermanfaat bagi orang banyak.

Mataram, 02 Juli 2020

Penulis,

Nurasmiasi
Nim: 160205268

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
D. Ruang Lingkup dan Setting Penelitian.....	5
E. Telaah Pustaka	6
F. Kerangka Teori	9
G. Metode Penelitian.....	18
H. Sistematika Pembahasan	28
BAB II PELAYANAN KOPERASI IKHLAS KARYA DESA LANDAH	29
A. Gambaran Umum Desa Landah	29
1. Sejarah Desa Landah.....	29
2. Kondisi Umum Desa Landah	30
B. Gambaran Umum KSP Ikhlas Karya Desa Landah	33

1. Sejarah Pendirian KSP Ikhlas Karya Desa Landah.....	33
2. Visi dan Misi.....	35

BAB III ANALISIS PELAYANAN KSP IKHLAS KARYA DESA LANDAH DAN PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT	56
A. Analisis Sistem Pelayanan KSP Ikhlas Karya Desa Landah.....	56
B. Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat	58
BAB IV PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Potensi Sumber Daya Alam (SDA) Desa Landah
Tabel 2.2	Potensi Sumber Daya Manusia (SDM) Desa Landah
Tabel 2.3	Mata Pencaharian Pokok Masyarakat Desa Landah
Tabel 2.4	Riwayat Pendidikan Masyarakat Desa Landah
Tabel 2.5	Letak Geografis Desa Landah
Tabel 2.6	Kondisi Pemerintahan Desa Landah
Tabel 2.7	Nama-Nama Pengurus KSP Ikhlas Karya Desa Landah
Tabel 2.8	Nama-Nama Pengawas KSP Ikhlas Karya Desa Landah
Tabel 2.9	Pegawai KSP Ikhlas Karya Desa Landah
Tabel 3.0	Kondisi Fasilitas KSP Ikhlas Karya Desa Landah

Perpustakaan UIN Mataram

**ANALISIS PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT
(STUDI KASUS KOPERASI SIMPAN PINJAM IKHLAS KARYA DESA
LANDAH KECAMATAN PRAYA TIMUR KABUPATEN
LOMBOK TENGAH)**

Oleh:

**Nurasmiasi
160205268**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah Kecamatan Praya Timur Kabupaten Lombok Tengah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang dilakukan dengan mencari data secara langsung di lapangan, Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, sedangkan tehnik pengumpulan data yang dilakukan adalah studi lapangan dan kepustakaan. Studi lapangan yang dilakukan yakni observasi dan wawancara. Sedangkan studi kepustakaan dilakukan dengan cara merujuk pada berbagai kalangan masyarakat yang berkaitan. Tehnik analisis data yang dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dan pembahasan menunjukkan bahwa anggota Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah belum merasa puas atas pelayanan yang diberikan dari pihak koperasi, sehingga hal ini yang membuat masyarakat yang belum terdaftar menjadi anggota tidak tertarik pada layanan yang diberikan oleh pihak koperasi. Kurangnya pelayanan yang diberikan Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah dikarenakan fasilitas kurang lengkap dan layanan yang kurang efektif sehingga kepuasan serta minat masyarakat menjadi berkurang.

Kata Kunci: Pelayanan, Minat Masyarakat, KSP Ikhlas Karya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Koperasi merupakan gerakan ekonomi rakyat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan melandaskan kegiatannya pada prinsip-prinsip koperasi, sebagai gerakan koperasi menjunjung tinggi nilai-nilai kebersamaan dan kerjasama antar anggotanya yang sangat diperlukan untuk mewujudkan tujuan utamanya, yaitu meningkatkan kesejahteraan para anggotanya dan kemakmuran masyarakat. Koperasi merupakan suatu alat yang ampuh bagi pembangunan, oleh karena itu koperasi merupakan suatu wadah, dimana kepentingan pribadi dan kepentingan kelompok tergabung sedemikian rupa.

Koperasi biasanya didirikan oleh sekumpulan orang dengan modal lemah. Jadi, dalam koperasi selalu ada unsur sosial maupun ekonomi. Dikatakan memiliki unsur ekonomi karena sebagai sebuah badan usaha koperasi harus beroperasi sebagaimana layaknya perusahaan komersial karena penghasilannya, sementara biaya untuk memperoleh dan menjual produk tersebut harus dikelola secara efisien. Dikatakan memiliki unsur sosial karena sebagai perkumpulan orang, koperasi bertujuan meningkatkan kesejahteraan para anggotanya.¹

¹ Rudianto, *Akuntansi Koperasi Edisi Kedua*, (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2010), hlm. 3

Memahami perilaku konsumen dan mengenal pelanggan merupakan tugas penting bagi para produsen, untuk itu pihak produsen atau perusahaan yang menghasilkan dan menjual produk yang ditujukan kepada konsumen harus memiliki strategi yang bagus.² Untuk itu Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah harus memahami konsep perilaku konsumen, agar konsumen dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya dengan melakukan transaksi simpan pinjam dan merasakan kepuasan terhadap produk yang ditawarkan. Dalam hal ini Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah harus memahami konsep motivasi konsumen di dalam melakukan pembelian ataupun simpan pinjam yang dilakukan oleh Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah.

Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya merupakan satu-satunya koperasi yang berdiri di Desa Landah dengan jumlah anggota sekitar 44 orang.³ Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah tidak menerima peminjaman dana dari luar anggota walaupun akan disertai dengan jaminan. Sesuai observasi awal, penduduk Desa Landah kebanyakan bergerak di bidang pertanian yang salah satu pendapatan mereka didapatkan dari bertani tembakau, dan hal itu tentu banyak memakan biaya sehingga hal ini menjadi peluang besar bagi Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya untuk mendapatkan anggota, tapi berbalik dengan fakta yang ada bahwa koperasi tersebut kurang diminati oleh masyarakat setempat untuk dijadikan sebagai tempat meminjam dana ataupun menjadi salah satu anggota.

² Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: Prenadamedia Group, 2010), hlm. 25.

³ *Observasi* (KSP Ikhlas Karya Desa Landah, 14 september 2019) .

Sehingga kepuasan anggota merupakan hal yang harus diperhatikan oleh setiap lembaga koperasi tersebut kepada setiap anggotanya, karena hal itu dapat mempengaruhi daya kerja dan citra dari koperasi, sehingga penelitian tentang analisis sistem pelayanan dan kepercayaan bertujuan untuk peningkatan kepuasan anggota untuk kedepannya membantu perubahan ekonomi melalui lembaga koperasi terutama di Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah.

Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelayanan yang diberikan oleh lembaga koperasi, dengan judul “**Analisis Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Ikhlas Karya Desa Landah**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah kepada anggotanya.?
2. Apakah pelayanan kepada anggota mampu meningkatkan minat masyarakat menggunakan jasa Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah.?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah kepada anggotanya

2. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan mempengaruhi minat masyarakat menggunakan jasa Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah.

b. Manfaat Penelitian

Ada 2 manfaat dari penelitian ini, yaitu: manfaat teoritis dan manfaat praktis

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat dan bertujuan untuk dapat digunakan sebagai bahan referensi oleh peneliti lain yang berkaitan dengan penelitian masalah yang sama dan juga di harapkan dapat menjadi bahan bagi penelitian yang sejenis lebih lanjut.

2. Manfaat praktis

- a) Untuk memberikan pengarahannya ataupun sebagai bahan informasi lebih bernilai dan bermanfaat kepada Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah terkait dengan bagaimana manfaat pelayanan terhadap minat masyarakat menggunakan jasa koperasi itu sendiri.
- b) Sebagai bahan masukan bagi Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah dalam melakukan perbaikan terkait hal-hal yang menjadi gejala atau masalah pada kegiatan KSP sebelumnya dengan anggota KSP itu sendiri, dan yang harus diperbaiki atau dibenahi hal itu bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota yang mendukung keberhasilan usaha KSP.

D. Ruang Lingkup & Setting Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis akan meneliti dan mengkaji tentang sejauh mana pelayanan yang diberlakukan oleh Koperasi Simpan Pijam Ikhlas Karya Desa Landah terhadap Minat Masyarakat tersebut.

2. Setting Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah Kec. Praya Timur Lombok Tengah. Adapun alasan dilakukan penelitian ini adalah:

- a. Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah terbilang masih belum diminati oleh masyarakat Desa Landah walaupun bisa dikatakan peluang untuk menjadikan masyarakat Desa Landah sebagai anggota di KSP/KSU Ikhlas Karya Desa Landah.
- b. Di Desa Landah mayoritas penduduknya adalah petani, dan di desa Landah sendiri ada 2 musim tanam (padi dan tembakau). Terkait dengan hal itu maka Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah memiliki peluang yang cukup besar untuk menjadikan masyarakat menjadi anggota, karena ketika musim penanaman tembakau maka dana yang akan dibutuhkan sangatlah besar sehingga hal ini menjadi peluang bagi koperasi itu sendiri.

E. Telaah Pustaka

Sebagai landasan penyusunan skripsi dan upaya memperoleh data, maka sangat perlu peneliti mengemukakan beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian, antara lain:

Pertama, skripsi atas nama Firda Rini Fauzziyah pada tahun 2018 dengan judul skripsi “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Dana Li Mardhatillah (Damar) Semarang Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota*” dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota di KSPPS BMT Damar Semarang.⁴ Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yakni dengan melakukan penelitian berdasarkan perhitungan dengan sistem SPSS atau diolah dengan sistem statistika pada komputer dan berbentuk angka agar mengetahui hasil dari penelitian. Penelitian menyimpulkan bahwa ada pengaruh simultan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Damar Semarang. Jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka akan meningkatkan pula kepuasan anggota. Begitu juga sebaliknya jika kualitas pelayanan menurun maka akan menurunkan pula kepuasan anggota. Dengan persamaan regresi $Y = 7,749 + 0,438 X$. Berdasarkan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota maka penelitian ini menyatakan bahwa tingginya kualitas pelayanan pada KSPPS BMT Damar Semarang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota

⁴ Firda Rini Fauzziyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Dana Li Mardhatillah (Damar) Semarang Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota”, (*Skripsi*, UIN Walisongo, Semarang, 2018).

dengan nilai signifikansi 0,00 dan ini lebih kecil dari signifikansi/probabilitas 0,05 dengan nilai regresi 0,864.

Yang membedakan skripsi Firda Rini Fauzziyah dengan penelitian ini adalah skripsi Firda hanya membahas terkait dengan pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota, sedangkan penulis membahas terkait dengan pelayanan yang mampu meningkatkan minat masyarakat kepada koperasi itu sendiri. Dan yang jadi persamaan adalah sama-sama membahas terkait dengan pelayanan koperasi.

Kedua, skripsi atas nama Emir Al Qadri Harahap pada tahun 2017 dengan judul skripsi “*Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan Jasa Koperasi Studi Kasus Koperasi Wanita Bina Usaha di Kota Binjai*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan jasa Koperasi Wanita Bina Usaha kepada anggota Koperasi Wanita Bina Usaha berdasarkan faktor-faktor kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yakni penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Dan hasil yang didapatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif secara simultan maupun secara persial terhadap kepuasan anggota. Hal ini disebabkan oleh simpati dari pihak koperasi yang masih kurang kepada setiap anggota.

Yang membedakan skripsi Emir Al Qadri Harahap dengan skripsi penulis adalah skripsi Emir meneliti terkait dengan tingkat kepuasan

anggota terhadap pelayanan yang diberikan sedangkan skripsi penulis membahas tentang bagaimana pelayanan tersebut mampu meningkatkan daya tarik minat masyarakat menggunakan jasa koperasi. Yang jadi persamaan disini adalah sama-sama membahas terkait pelayanan.

Ketiga, skripsi atas nama Shafira Chaerunisa pada tahun 2017 dengan judul skripsi “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Anggota Di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Artha Sejati Cilacap Jawa Tengah*”.⁵ Penelitian ini bertujuan ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra merek terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Artha Sejati Cilacap Jawa Tengah. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan bantuan Software Microsoft Excel 2010 dan SPSS 16.0. Data primer yang digunakan adalah data yang diperoleh melalui wawancara atau kuesioner. Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

Yang membedakan skripsi Shafira Chaerunisa dengan skripsi penulis adalah skripsi Shafira membahas lebih banyak yaitu tidak hanya tentang pelayanan tetapi terkait dengan kepercayaan dan citra merek sedangkan skripsi penulis hanya membahas tentang pelayanan, dan yang menjadi

⁵ Shafira Chaerunisa, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Anggota Di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Artha Sejati Cilacap Jawa Tengah”, (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2017).

persamaan disini adalah sama-sama membahas terkait dengan pelayanan juga.

Dari ketiga skripsi yang peneliti ambil sebagai telaah pustaka di atas maka dapat peneliti uraikan bahwa proposal skripsi dari peneliti dikatakan menarik karena dari masalah yang di dapat dilapangan, karena dimana dalam sebuah lembaga koperasi kepercayaan anggota dan pelayanan kepada anggota adalah hal yang paling penting, karena anggota adalah sebagai penanam modal awal dan salah satu bagian dari pendiri sebuah lembaga koperasi.

F. Kerangka Teori

1. Koperasi

a. Pengertian Koperasi

Koperasi merupakan suatu alat yang ampuh bagi pembangunan, oleh karena itu koperasi merupakan suatu wadah, dimana kepentingan pribadi dan kepentingan kelompok tergabung sedemikian rupa. Sehingga melalui kegiatan kelompok, kepentingan pribadi para anggota menjadi kekuatan pendorong yang memberiakn manfaat bagi seluruh anggota kelompok tersebut.⁶ Kelompok tersebut bisa terjadi jika kelompok itu ssecara relatif homogen dan setiap anggotanya mampu memberikan kontribusi yang nyata. Menurut Undang-Undang Nomor 12 tahun 1967 tentang Pokok-pokok Perkoprasian di dalam pasal 3 dikemukakan mengenai pengertian koperasi, yaitu: Koperasi Indonesia adalah

⁶ Tiktik Sartika Partomo, *Ekonomi Koperasi*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 13.

organisasi ekonomi rakyat yang berwatak sosial, beranggotakan orang-orang atau badan-badan hukum koperasi yang merupakan tata susunan ekonomi rakyat sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan.

Di Indonesia pengertian koperasi menurut Undang-undang koperasi tahun 1967 No. 12 tentang pokok-pokok perkoperasi adalah sebagai berikut:

*“koperasi indonesia adalah organisasi ekonomi rakyat yang berwatak sosial, beranggotakan orang-orang atau badan-badan hukum koperasi yang merupakan tata susunan ekonomi sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”.*⁷

a. Koperasi Simpan Pinjam

Koperasi kredit atau koperasi simpan pinjam adalah koperasi yang bergerak dalam bidang pemupukan simpanan dana dari para anggotanya, untuk kemudian dipinjamkan kembali kepada para anggota yang memerlukan bantuan dana. Kegiatan utama koperasi simpan pinjam adalah menyediakan jasa penyimpanan dan peminjaman dana kepada anggota koperasi.

Koperasi kredit atau koperasi simpan pinjam didirikan untuk memberikan kesempatan kepada anggota-anggotanya memperoleh pinjaman dengan mudah dan dengan ongkos (bunga) yang ringan.

⁷ Pandji Anoraga dan Ninik Widyanti, *Dinamika Koperasi*, (Jakarta: PT. Bina Adiksara, 2013), hlm. 4.

Itulah sebabnya koperasi ini disebut dengan koperasi kredit. Akan tetapi untuk dapat memberikan pinjaman atau kredit itu koperasi memerlukan modal, modal koperasi yang utama adalah simpanan anggota sendiri.⁸ Dari uang simpanan yang dikumpulkan bersama-sama itu diberikan pinjaman kepada anggota yang perlu di bantu.

Dalam memberikan pelayanan-pelayanan itu pengurus Koperasi Simpan Pinjam selalu berusaha supaya ongkos (bunga) ditetapkan serendah mungkin agar dirasakan ringan oleh para anggotanya. Selain itu pengurus koperasi harus memeperhatikan agar pinjaman itu betul-betul digunakan untuk hal-hal yang bermanfaat.⁹

Koperasi kredit atau koperasi simpan pinjam ialah koperasi yang bergerak dalam lapangan usaha pembentukan modal melalui tabungan-tabungan para anggota secara teratur dan terus-menerus untuk kemudian dipinjamkan kepada para anggota dengan cara mudah, murah, cepat dan tepat untuk tujuan produktif dan kesejahteraan. Tujuan koperasi kredit adalah:

1. Membantu keperluan kredit para anggota, yang sangat membutuhkan dengan syarat-syarat yang ringan.
2. Mendidik kepada para anggota, supaya giat menyimpan secara teratur sehingga membentuk modal sendiri.
3. Mendidik anggota hidup berhemat, dengan menyisihkan sebagian dari pendapatan mereka.

⁸ Pandji Anoraga dan Ninik Widyanti. *Dinamika Koperasi* (Jakarta: PT. Bina Adiksara, 2013), hlm..22

⁹ Pandji Anoraga dan Ninik Widyanti, *Dinamika Koperasi*, (Jakarta: PT Bina Adiksara, 2013), hlm. 23.

4. Menambah pengetahuan tentang perkoprasian.

b. Koperasi Konsumen

Koperasi konsumen adalah koperasi yang anggotanya terdiri dari para konsumen akhir atau pemakai barang atau jasa. Kegiatan utama koperasi konsumen adalah melakukan pembelian bersama. Jenis barang atau jasa yang dilayani suatu koperasi konsumen sangat tergantung pada latar belakang kebutuhan anggota yang akan dipenuhi. Sebagai contoh, koperasi yang mengelola serba ada, mini market, dan sebagainya.

c. Koperasi pemasaran

Koperasi pemasaran adalah koperasi yang anggotanya terdiri dari para produsen atau pemilik barang atau penyedia jasa. Koperasi pemasaran dibentuk terutama untuk membantu para anggotanya memasarkan barang-barang yang mereka hasilkan. Jadi masing-masing anggota koperasi menghasilkan barang secara individual, sementara pemasaran barang-barang tersebut dilakukan oleh koperasi. Ini berarti keikutsertaan anggota koperasi sebatas memasarkan produk yang dibuatnya.¹⁰ Tujuan utama koperasi pemasaran adalah untuk menyederhanakan rantai tata niaga dan mengurangi sekecil mungkin keterlibatan para pedagang perantara dalam memasarkan produk-produk yang mereka hasilkan.

d. Koperasi Produsen

¹⁰ Rudianto, *Akuntansi Koperasi Edisi Ke Dua*, (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2010), hlm. 6.

Koperasi produsen adalah koperasi yang para anggotanya tidak memiliki badan usaha sendiri tetapi bekerja sama dalam wadah koperasi untuk menghasilkan dan memasarkan barang atau jasa. Kegiatan utama koperasi produsen adalah menyediakan, mengoperasikan dan mengelola sarana produksi bersama. Tujuan utama koperasi produsen adalah menyatukan kemampuan dan modal para anggotanya guna menghasilkan barang atau jasa tertentu melalui suatu badan usaha yang mereka kelola dan milik sendiri.

2. Ekuitas Koperasi

Ekuitas koperasi terdiri dari modal anggota berbentuk simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan lain yang memiliki karakteristik yang sama dengan simpanan pokok atau simpanan wajib, modal penyertaan, modal sumbangan, cadangan dan sisa hasil usaha yang belum dibagi.

a. Modal Anggota

Istilah modal dalam pengertian ini lebih memiliki arti sebagai sumber pembelanjaan usaha yang berasal dari setoran para anggota. Biasanya setoran anggota koperasi dapat dikelompokkan dalam 3 jenis setoran, yaitu simpanan pokok, simpanan wajib, dan simpanan sukarela. Akan tetapi, koperasi tertentu memiliki jenis setoran lain yang berbeda. Berkaitan dengan modal anggota, jenis simpanan sukarela tidak dapat dikelompokkan sebagai modal koperasi karena bersifat tidak permanen, di mana simpanan jenis ini dapat ditarik sewaktu-waktu oleh anggotanya. Simpanan anggota adalah jumlah tertentu yang diserahkan oleh anggota atau bukan anggota kepada koperasi atas kehendak sendiri

sebagai simpanan. Simpanan jenis ini dapat diambil kembali oleh pemiliknya setiap saat. Karena itu, simpanan sukarela tidak dapat dikelompokkan sebagai modal anggota dalam koperasi tetapi dikelompokkan sebagai utang jangka pendek.

- b. Modal sumbangan adalah sejumlah uang atau barang modal yang dapat dinilai dengan uang yang diterima dari pihak lain yang bersifat hibah dan tidak mengikat. Modal sumbangan tidak dapat dibagikan kepada anggota koperasi selama koperasi belum dibubarkan.
- c. Modal penyertaan adalah sejumlah uang atau barang modal yang dapat dinilai dengan uang yang ditanamkan oleh pemodal untuk menambah dan memperkuat struktur permodalan dalam meningkatkan usaha koperasi.
- d. Cadangan adalah bagian dari sisa hasil usaha (SHU) yang disisihkan oleh koperasi untuk suatu tujuan tertentu, sesuai dengan ketentuan anggaran dasar atau ketetapan rapat anggota. Biasanya cadangan dibuat untuk persiapan melakukan pengembangan usaha, investasi baru, atau antisipasi terhadap kerugian usaha.
- e. Sisa hasil usaha (SHU) adalah selisih antara penghasilan yang diterima koperasi selama periode tertentu dengan pengorbanan (beban) yang dikeluarkan untuk memperoleh penghasilan itu.¹¹ Jumlah SHU tahun berjalan akan terlihat dalam laporan perhitungan hasil usaha. Jika

¹¹ Rudianto, *Akuntansi Koperasi Edisi Kedua*, (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2010), hlm. 7.

pencatatan transaksi dalam suatu koperasi berjalan dengan baik, SHU tahun berjalan biasanya tidak akan terlihat di neraca sebagai bagian dari ekuitas koperasi pada akhir periode tertentu.

3. Motivasi

Motivasi berasal dari bahasa Latin yang berbunyi *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurka, dan mendukung perilaku manusia. Motivasi semakin penting agar konsumen mendapatkan tujuan yang diinginkannya secara optimum.¹²

Motivasi dapat diartikan sebagai pemberi daya penggerak yang menciptakan kegairahan seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala upayanya untuk mencapai kepuasan. Konsumen biasanya selalu dihadapkan pada persoalan biaya atau pengorbanan yang akan dikeluarkan dan seberapa penting produk yang dibutuhkan dan diinginkan, dan konsumen akan dihadapkan pada persoalan motivasi atau dorongan. Motivasi konsumen adalah keadaan di dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan guna mencapai suatu tujuan. Dengan adanya motivasi pada diri seseorang akan menunjukkan suatu perilaku yang diarahkan pada suatu tujuan untuk mencapai sasaran kepuasan. Karena dimana tujuan motivasi konsumen adalah untuk:

¹² Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: Prenadamedia Group, 2010), hlm. 25.

1. Meningkatkan kepuasan
2. Mempertahankan loyalitas
3. Efisiensi
4. Efektivitas
5. Mencipta suatu hubungan yang harmonis antara produsen atau penjual dan pembeli atau konsumen.

4. Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan; “Pelayanan adalah perihal dan memudahkan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa”. Sedangkan definisi pelayanan yang lebih rinci adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasar mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen. Selain itu pelayanan juga didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.¹³

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya

¹³ Nina Indah Febriana, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” AN-NISBAH, Vol. 03, Nomor 01, Oktober 2016. hlm. 150.

bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.¹⁴ Kualitas pelayanan terutama di bidang jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk perusahaan.

5. Minat

Minat dapat diartikan suatu keinginan yang timbul dari suatu perhatian seseorang terhadap barang, benda atau dapat juga dikatakan dorongan ingin melakukan kegiatan tertentu. Minat sama artinya dengan perhatian, antara minat dan perhatian pada umumnya dianggap sama/tidak ada perbedaan. Memang keduanya hampir sama dan dalam praktek selalu bergandengan satu sama lain. Jika seseorang yang tertuju pada suatu obyek sebenarnya dimulai dengan adanya minat dalam hal tersebut. Minat merupakan perasaan suka, senang atau tertarik seseorang kepada suatu hal (obyek) yang diikuti dengan tumbuhnya perhatian serta mendorongnya terlibat langsung karena sesuatu hal (obyek) tersebut dirasakan akan atau telah memberikan makna, harapan dan kepuasan.

G. Metode Penelitian

¹⁴ Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kopetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 122.

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan dengan metode kualitatif adalah menyatakan bahwa, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada quality atau hal terpenting dari sifat suatu barang/jasa. Hal terpenting dari suatu barang atau jasa berupa kejadian / fenomena/ gejala social adalah makna dibalik kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi suatu pengembangan konsep teori. Jangan sampai suatu yang berharga tersebut berlalu bersama waktu tanpa meninggalkan manfaat. Penelitian kualitatif dapat didesain untuk memberikan sumbangannya terhadap teori, praktis, kebijakan, masalah-masalah sosial dan tindakan.¹⁵ Penelitian ini mengangkat fenomena tentang pengaruh pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah Kec. Praya Timur Kab. Lombok Tengah. Yang dimana dalam penelitian ini, peneliti sebagai intrumen kunci secara langsung mengumpulkan data melalui observasi dan interview dengan informan kunci di lapangan. berdasarkan fokus-fokus penelitian di atas, oleh karena itu data yang dikumpulkan adalah dalam bentuk non statistic atau data yang tidak dalam bentuk angka yang biasanya di dapat melalui observasi dan interview.

¹⁵ Djam'an Satori, dan Aan Komariah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 22.

Mengetahui kecenderungan perilaku seseorang terhadap suatu kegiatan dilakukan dengan cara menyaksikan atau ikut serta secara langsung. Maka dengan cara inilah peneliti dapat mempercayai apa yang sesungguhnya terjadi karena peneliti melihat dengan mata kepala sendiri.¹⁶ Setelah melihat baru peneliti percaya akan kebenaran suatu hal. Dengan demikian, pengalaman langsung merupakan alat yang ampuh untuk menguji suatu kebenaran. Tidak keliru kalau timbul ungkapan bahwa “pengalaman adalah guru terbaik”.¹⁷ Sebagaimana diketahui bahwa pendekatan kualitatif ini dalam aplikasinya adalah langsung pada setting lingkungan dan individu-individu yang terdapat dalam setting penelitian. Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Oleh karena itu, pada waktu pengumpulan data di lapangan, peneliti berperan serta pada situs penelitian pada dan mengikuti secara aktif kegiatan koperasi dan anggotanya.

Sugiyono juga mengemukakan beberapa alasan mengapa dan kapan seorang peneliti menggunakan metode kualitatif, sebagai berikut:

- a. Bila masalah penelitian belum jelas, masih remang-remang atau masih gelap.
- b. Untuk memahami kata dari data yang tampak.
- c. Memahami perasaan seseorang.

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 105.

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 106

- d. Untuk mengembangkan teori.
- e. Untuk memastikan kebenaran data.
- f. Memahami sejarah perkembangan.

Selain itu, *Lexin J. Meleong* juga menjelaskan beberapa karakteristik penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan penelitian pada latar almhiah.
- b. Manusia sebagai alat (instrument).
- c. Menggunakan metode kualitatif.
- d. Mengguankan analisis data secara induktif.
- e. Data yang dikumpulkan berupa data-data, gambar, dan bukan angka.
- f. Lebih mementingkan proses daripada hasil.
- g. Memiliki batasan yang ditentukan oleh fokus penelitian.¹⁸
- h. Adanya kriteria khusus untuk keabsahan data.
- i. Desain bersifat sementara.
- j. Hasil penelitian dirundingkan dan disepakati bersama.

2. Kehadiran peneliti

Tujuan utama dari kehadiran peneliti dilapangan yaitu untuk mendapatkan data yang lebih akurat dan tentu dengan data yang dibutuhkan. Sedangkan dari metode penelitian kualitatif, peneliti perlu melibatkan diri dalam kehidupan masyarakat dan menjadi slaah saatu objek penelitian.

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 28.

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan maka peneliti membutuhkan alat atau instrument, antara lain;

- a. Melakukan observasi pada objek atau lokasi penelitian
- b. Mengumpulkan data terkait dengan masalah yang akan di teliti, dalam hal ini yang dibutuhkan yakni gambaran umum mengenai objek yang diteliti tersebut.
- c. Dampak pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam tersebut.
- d. Hambatan-hambatan Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah dalam upaya mengorganisir ataupun memberikan pelayanna dan kepercayaan terhadap anggotanya.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah Kec. Praya Timur Kab. Lombok Tengah. Yang berfokus pada pengaruh tingkat pelayanan dan kepercayaan yang diberikan terhadap kepuasan anggota dari koperasi itu sendiri.

Penetapan lokasi penelitian dilakukan dengan pertimbangan sebagai berikut:

- a. Masih kurangnya keikutsetaan masyarakat desa landah sebagai anggota dari Koperasi Simpan Pinjam tersebut.
 - b. Anggota koperasi masih belum puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah.
- ### 4. Jenis dan Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek darimana data dapat diperoleh.¹⁹ Sumber data adalah segala sesuatu yang terdapat dilokasi penelitian yang dapat memberikan informasi tentang data-data yang dibutuhkan ketika berada di lapangan. Dalam penelitian ini adapun yang menjadi sumber data:

- a. Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subyek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subyek peneliti (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti. Data primer bisa di dapatkan melalui:
 - i. Anggota Koperasi
 - ii. Karyawan Koperasi
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis, foto-foto, video, benda-benda sekitar lokasi penelitian yang dapat memperkaya primer.²⁰

5. Prosedur pengumpulan data

Untuk mendapatkan data yang valid, relevan dan sesuai dengan yang diharapkan, penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi diartikan sebagai penamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang terlihat pada objek penelitian.

Bugin dalam buku metode penelitian kualitatif yang menjelaskan

¹⁹ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 172

²⁰ *Ibid.*, hlm. 21-22.

bahwa observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan.²¹

Adapun tehnik observasi yang peneliti gunakan yaitu tehnik observasi partisipatif dimana peneliti langsung melakukan pengamatan, informasi dan yang diperoleh dari metode ini yaitu:

- a.1. Situasi di Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah dengan cara terjun langsung dalam kegiatan koperasi itu sendiri.
 - a.2. Pelaksanaan dan bentuk penyelesaian pada kasus pengaruh pelayanan dan kepercayaan koperasi terhadap anggota.
- b. Metode Wawancara (interview)

Interview adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (interviewer) untuk memperoleh informasi dan terwawancarai. Menurut Sudjana wawancara adalah proses pengumpulan data atau informasi melalui tatap muka antara pihak penanya (interviewer) dengan pihak yang di tanya atau penjawab.²² Ini membuktikan bahwa wawancara pada umumnya dilakukan dengan percakapan antara peneliti dengan yang diteliti atau responden. Peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan responden merespon atau menjawab pertanyaan serta menanggapi apa yang disampaikan oleh peneliti. Disini peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur

²¹ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta,2009), hlm, 105.

²² *Ibid.*, hlm, 130.

yakni dimana peneliti dalam menyampaikan pertanyaan kepada responden tidak menggunakan pedoman/pertanyaan atau bertanya secara langsung.

Adapun data yang akan dikumpulkan dengan menggunakan metode wawancara ini adalah:

- b.1. Data tentang bagaimana sistem pelayanan Koperasi Simpan Pinjam dalam melayani para anggota koperasi tersebut.
- b.2. Sumber informasi dari wawancara ini terdiri dari pendiri koperasi, karyawan koperasi, anggota koperasi dan masyarakat Desa Landah.
- c. Metode Dokumentasi
Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melakukan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda, tulisan seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan notulen rapat, catatan harian dan lainnya.²³ Dengan demikian dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan metode dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data dalam penyelidikan atau penelitian yang berbentuk dokumen-dokumen untuk memperoleh berbagai keterangan dan informasi yang dibutuhkan, seperti sejarah, cerita atau memori dan sebagainya.

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (ALFABETA, CV, 2014).

Adapun data yang dikumpulkan dalam metode dokumentasi ini adalah sebagai berikut:

- i. Sejarah singkat berdirinya Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah.
- ii. Data tentang kasus pelayanan dan kepercayaan anggota koperasi.
- iii. Daftar keadaan karyawan koperasi atau sumber daya manusia.

6. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.²⁴

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.²⁵ Penggunaan metode tersebut dalam penelitian bertujuan untuk mengolah data empiris dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dengan landasan yang jelas. Dalam analisa data terdapat upaya-upaya yang dilakukan untuk membaca dan menafsirkan data yang telah kumpulkan sehingga menjadi informasi bagi peneliti dalam menarik kesimpulan.

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (ALFABETA, CV, 2014), hlm. 244.

²⁵ *Ibid.* hlm. 245.

7. Keabsahan Data

Kredibilitas data atau keabsahan data bertujuan untuk membuktikan apa yang diamati oleh peneliti sesuai dengan apa yang sesungguhnya ada dalam kenyataan dilokasi penelitian. Untuk meningkatkan data dan menguji keabsahan data yang diperoleh dilapangan, ada beberapa langkah yang digunakan peneliti sebagaimana apa yang dujelaskan oleh sugiyono, seperti:

- a. Perpanjangan pengamatan.
- b. Meningkatkan ketentuan.
- c. Triangulasi.
- d. Analisis kasus negatif.
- e. Menggunakan bahan refrensi.
- f. Mengadakan member.²⁶

Untuk mendapatkan kevalidan atau keabsahan data ini, peneliti merujuk pada pendapat sugiyono tersebut. Tetapi disini peneliti hanya mengguankan empat cara yang sesuai dengan fokus penelitian.

1. Observasi Mendalam

Pengamatan yang menadalam sangat dibutuhkan dalam pendekatan kualitatif, yang tujuan untuk mrnhindari data data yang diperoleh tidak benar yang berasal dari responden, sebab kemungkinan besar menutupi fakta usng sebenarnya yang mungkinsangat internal akan tetapi hal itu menjadi tujuan penelitian dan mendukung keobyektifannya.

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (ALFABETA, CV, 2014).

2. Triangulasi

Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dalam hal ini penelliti menguji kradibilitas data dengan mengecek data yang diperoleh peneliti di lokasi penelitian.

3. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan ini dilakukan untuk mendapat kepastian data, urtan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Sehingga peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan teruji keabsahannya.

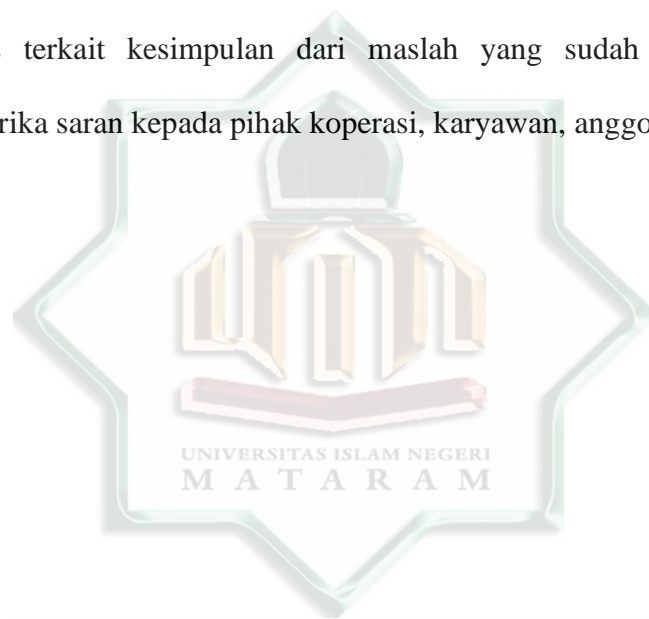
4. Mengadakan Member Check

Pengecekan ini bertujuan menginformasikan kembali informasi penelitian maupun informasi serta data-data yang didapat dari hasil penelitian.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada skripsi ini membahas tentang bab-bab, yang dimana bab I terkait dengan pendahuluan pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan setting penelitian, telaah pustaka, pengertian koperasi, jenis koperasi, ekuitas koperasi, motivasi, pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan, pendekatan penelitian, kehadiran penelitian, lokasi penelitian, sumber data, prosedur pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan sistematika pembahasan. Bab II membahas tentang paparan dan

temuan, di bagian ini diungkapkan seluruh data dan temuan penelitian terkait dengan pelayanan dan kepercayaan dari Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah kepada anggotanya. Bab III membahas terkait dengan pembahasan terhadap data dan temuan dari bab II pada bab ini dijelaskan serta menganalisis data yang telah ditemukan dilapangan, baik hasil obesrvas, wawancara dan dokumentasi. Dan yang terakhir bab IV pada bab ini akan dibahas terkait kesimpulan dari masalah yang sudah teliti dan peneliti memberika saran kepada pihak koperasi, karyawan, anggota dan masyarakat.



Perpustakaan UIN Mataram

BAB II

PELAYANAN DAN DATA KOPERASI SIMPAN PINJAM IKHLAS KARYA DESA LANDAH

A. Gambaran Umum Desa Landah Kecamatan Praya Timur

1. Sejarah Desa Landah

Desa Landah merupakan salah satu Desa dari 10 Desa yang ada Wilayah Kecamatan Praya Timur Kabupaten Lombok Tengah. Dari Tahun 1995-1997 Desa Landah berstatus Desa Persiapan, dalam kurun waktu tersebut Desa Pesiapan Landah dipimpin oleh seorang Pejabat yaitu Lalu Purna salah seorang Pegawai Negara Sipil pada Kantor Camat Praya Timur Kabupaten Lombok Tengah, dan merupakan pemekaran dari Desa Sengkerang.

Dari status Desa Persiapan, Desa Landah resmi menjadi Desa Difinitif pada Tahun 1997, yang diresmikan oleh Gubernur Nusa Tenggara Barat Bapak Drs. H. Warsito Tanggal 1 September 1997, yang diresmikan di Desa Kidang secara Kolektif dari tiga Desa yang menjadi Desa difinitif di Kecamatan Praya Timur yaitu: Desa Landah, Desa Kidang, dan Desa Sukaraja.²⁷

Desa Landah mengadakan Pemilihan Kepala Desa Tahun 1998 setelah Kepala Desa yang baru yaitu: Muhammad Jaeno kemudian dilantik oleh Bapak Bupati Lombok Tengah pada saat itu adalah Bapak H. Ircham, S, IP. Pada Bulan September Tahun 1998, dan dalam kurun waktu delapan tahun (satu periode) karena habis masa jabatan kepala desa maka sebelum

²⁷ *Profil Desa Landah*, (Kantor Desa Landah Kecamatan Praya Timur: 17 Februari 2020).

diadakan pemilihan periode berikutnya tahun 2006 dijabat oleh Holan Asri sebelum diadakan pemilihan Landah dilantik oleh Bapak Bupati. Lombok Tengah yaitu Bapak H. Llu Wiratmaja pada bulan Desember Tahun 2006.

Nama-nama Kepala Desa Landah:

- a. Lalu Purna (Tahun 1995-1997)
- b. Muhammad Jaeno (Tahun 1998-2006)
- c. Holan Asri (Pjs. Tahun 2006)
- d. Muhammad Jaeno, S. Sos (Tahun 2006-2013)
- e. Junaidi, S. Sos (2013-2019)
- f. H.M. Munasir Latip (2019-2024)

2. Kondisi Umum Desa

Adapun kondisi umum Desa Landah yang bisa kita ketahui diantaranya:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Tabel 2.1²⁸

Potensi Sumber Daya Alam (SDA) Desa Landah

Luas Desa	607 Ha
Sawah Irigasi	228 Ha
Sawah Irigasi ½ Tekhnis	311 Ha
Sawah Tadah Hujan	65 Ha
Perkebunan Rakyat	-
Perkebunan Negara	-
Perkantoran/Fasilitas Umum	3.00 Ha
Pasar dan lain-lain	-

²⁸ *Profil Desa Landah*, (Kantor Desa Landah Kecamatan Praya Timur: 17 Februari 2020).

Tabel 2.2
Potensi Sumber Daya Manusia (SDM) Desa Landah

No	Jumlah Penduduk	
1	Jumlah Total	5.049
2	Jumlah Laki-laki	2.725
3	Jumlah Perempuan	2.324
4	Jumlah KK	1.776
5	Jumlah Penduduk Miskin	896

Tabel 2.3
Mata Pencaharian Pokok Masyarakat Desa Landah

No	Mata Pencaharian Pokok	Jumlah
1	Petani	428
2	Buruh Tani	209
3	Buruh Swasta	205
4	PNS	52
5	Pengerajin	202
6	Pedagang	112
7	Peternak	5
8	Dokter	-
9	Paramedis	1

Tabel 2.4
Riwayat Pendidikan Masyarakat Desa Landah.²⁹

No	Pendidikan	Jumlah
----	------------	--------

²⁹ *Profil Desa Landah*, (Kantor Desa Landah Kecamatan Praya Timur: 17 Februari 2020).

1	Belum Sekolah	194
2	Usia 7-45 Tahun Tidak Pernah Sekolah	376
3	Pernah Sekolah SD tapi Tidak Tamat	141
4	Tamat SD/Sederajat	810
5	Tamat SLTP	311
6	Tamat SLTA	200
7	Tamat D II	23
8	Tamat D III	17
9	Tamat S 1	21
10	Tamat S 3	5

Tabel 2.5
Letak Geografis Desa Landah³⁰

No	Letak Geografis	
1	Sebelah Utara	Desa Sengkerang
2	Sebelah Timur	Desa Semoyang
3	Sebelah Selatan	Desa Kidang
4	Sebelah Barat	Desa Marong

Tabel 2.6
Kondisi Pemerintahan Desa Landah

No	Kondisi Pemerintahan Desa
1	Dusun Pendem
2	Dusun Batu Bangke
3	Dusun Landah Daye
4	Dusun Landah
5	Dusun Peresak
6	Dusun Montong igas

³⁰ *Profil Desa Landah*, (Kantor Desa Landah Kecamatan Praya Timur: 17 Februari 2020).

7	Dusun Mendure Daye
8	Dusun Mendure Lauk
9	Dusun Perempung
10	Dusun Mengkudu Bat
11	Dusun Mengkudu Daye
12	Dusun Mengkudu Lauk
13	Dusun Batu Ngapah

B. Gambaran Umum Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah

1. Sejarah Pendirian Koperasi Simpan Pinjam “Ikhlas Karya” Desa Landah

Keadaan masyarakat Nusa Tenggara Barat khususnya di Desa Landah Kecamatan Praya Timur Kabupaten Lombok Tengah berada di garis kemiskinan, berbagai usaha yang dilakukan selalu terkendala dengan modal. Melihat kondisi seperti itu, beberapa tokoh masyarakat berinisiatif untuk membuat wadah atau lembaga keuangan masyarakat yang diharapkan bisa membantu perekonomian masyarakat. Sehingga pada tahun 2012 ada salah satu koperasi yang dibangun oleh seorang yang bernama Mohammad Syakirin, yang bertujuan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan dana simpan pinjam untuk mengembangkan usaha masyarakat Desa Landah Kecamatan Praya Timur Kabupaten Lombok Tengah.³¹

Pada tahun 2013 Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah mendapat perhatian dari pemerintah untuk dijadikan sebagai lembaga yang berbadan hukum, sehingga pada tanggal 26 Februari 2013 diberikanlah

³¹ *Profil Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah*, (Kantor Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah Kecamatan Praya Timur: 17 Februari 2020), hlm. 1.

badan hukum dengan BH NO. 518.05/454/BH/II/2013 dan pada tanggal 01 September tahun 2015 dikeluarkan juga izin usaha simpan pinjam oleh Diskoperindag IZIN NO. 079/261/SISP KOPERINDAG/IX/2015, sehingga pada hari kamis tanggal 2 Desember 2012 pengurus Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya mengusulkan untuk pengesahan akta pendirian koperasi dengan nomer surat 02/kop.IK/2013.

Pada tanggal Februari 2013 ditetapkan sebagai lembaga yang berbadan hukum dengan nomer BH NO. 518.05/454/BH/II/2013. Usaha simpan pinjam yang diprioritaskan untuk para anggota dan calon anggota masyarakat sekitarnya yang mempunyai usaha dan meminjam modal dikoperasi demi kelancaran usaha masyarakat yang ada di desa Landah. Sehingga pada tahun 2016 pemberdayaan masyarakat Desa Landah mencapai 50 % dan pada tanggal 1 Januari s/d Desember 2017 mencapai 75% dalam pemberdayaan masyarakat desa Landah.³²

Kemajuan dalam pemberdayaan Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah tersebut selalu meningkat dikarenakan berkat do'a dan usaha kerja keras serta kerjasama yang baik semua pihak terutama ketua Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya desa Landah Mohammad Syakirin, yang terus berusaha keras tiada henti dalam mengembangkan dan memajukan koperasi ini. Begitu pula dengan para pengurus dan anggota Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya desa Landah yang terus aktif dan

³² *Profil Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah*, (Kantor Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah Kecamatan Praya Timur: 17 Februari 2020), hlm.2.

berpartisipasi dalam setiap usaha, kegiatan atau program yang dilakukan oleh Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah.

Perkembangan pemberdayaan masyarakat oleh Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah begitu pesat ini juga tidak lepas dari hasil kerjasama yang baik dengan pihak eksternal baik kerjasama dengan pemerintah maupun dengan pihak perbankan.

2. Visi dan Misi

a. Visi

“Menjadi Koperasi yang sehat jujur, adil dan sejahtera bagi semua anggota”

b. Misi

1. Memberikan layanan prima bagi para anggota
2. Mendorong pertumbuhan perekonomian daerah melalui kinerja yang berdaya guna, untuk meningkatkan nilai tambah dalam mewujudkan kesejahteraan para anggota dan masyarakat.
3. Mengelola koperasi dan unit usaha secara profesional dengan menerapkan prinsip “*Good Corporate Governance*”
4. Selalu belajar dan mengembangkan diri, berinisiatif, kreatif dan inovatif berwawasan dan peduli.³³

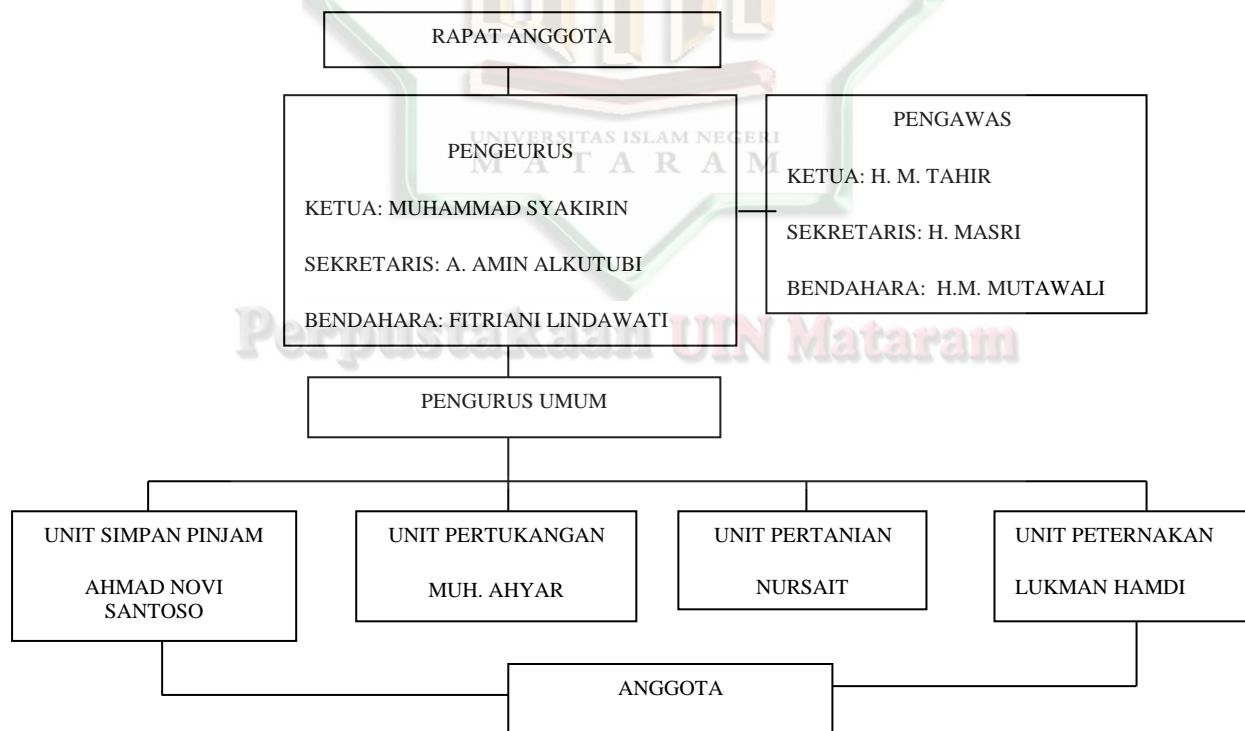
c. Struktur organisasi

Struktur organisasi sangat penting artinya bagi sebuah lembaga, begitu pula dengan Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah sebagai suatu lembaga badan usaha atau badan hukum. Adanya struktur

³³ *Pofil Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah*, (Kantor Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah Kecamatan Praya Timur: 17 Februari 2020),hlm.4.

lembaga atau organisasi tersebut menjadi pedoman dan gambaran dari koordinasi dan terorganisasinya pembagian tugas dan tanggungjawab serta wewenang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya pada lembaga yang dikelola khususnya dalam hal ini Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya.³⁴

Selain itu struktur organisasi Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah dapat memberikan gambaran tentang arah kebijakan masing-masing komponen atau unsur yang ada sehingga tujuan Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah dapat dicapai semaksimal mungkin. Adapun struktur organisasi Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah dapat dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1
Struktur Organisasi KSP Ikhlas Karya Desa Landah

³⁴ *Profil Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah*, (Kantor Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah Kecamatan Praya Timur: 17 Februari 2020), hlm.6.

d. Nama-nama Pengurus

Adapun nama-nama pengurus pegawai Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah dilihat pada tabel 2.7

Tabel 2.7
Nama-Nama Pengurus KSP Ikhlas Karya Desa Landah

No	Nama	Jabatan
1	Mohammad Syakirin	Ketua
2	M. Amin Alkutbi	Sekretaris
3	Fitriani Lindawati	Bendahara

e. Nama-nama Pengawas

Adapun nama-nama pengawas Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah dilihat dari tabel 2.8.³⁵

Tabel 2.8
Nama-Nama Pengawas KSP Ikhlas Karya Desa Landah

No	Nama	Jabatan	Periode		KET
			AWAL	AKHIR	
1	H. Moh. Tahir	Pengawas 1	10-01-2013	10-01-2020	
2	H. Masri	Pengawas 2	10-01-2013	10-01-2020	
3	H. Moh. Mutawali	Pengawas 3	10-01-2013	10-01-2020	

f. Pegawai Koperasi

Adapun jumlah pegawai Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah dilihat pada table 2.9.

Tabel 2.9
Pegawai KSP Ikhlas Karya Desa Landah

No	Nama	Jabatan	Unit Kerja	Ket
----	------	---------	------------	-----

³⁵ *Profil Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah*, (Kantor Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah Kecamatan Praya Timur: 17 Februari 2020), hlm.8.

1	Ahmad Novi Santoso	Ppetugas Lapangan	Karyawan	SP
2	Fitriani Lindawati	Kair/Bendahara	Karyawan	
3	Susanto	Customer Servis	Karyawan	
4	M. Paruki	Anggota Binaan	Kios dan Bengkel Motor	Mitra - Sembako - LPG
5	Kartika Ariani	Anggota Binaan	Pedagang	Unit
6	Muh. Ahyar	Anggota Binaan	Pengerjaan Trali Besi	Unit
7	Nursait	Anggota Binaan	Pertanian	Unit
8	Lukman Hamdi	Anggota Binaan	Perternakan	Unit

g. Kondisi Fasilitas

Adapun jumlah fasilitas Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah dapat dilihat pada tabel 3.1.³⁶

Tabel 3.1

Kondisi Fasilitas KSP Ikhlas Karya Desa Landah

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah		
		Jumlah	Baik	Rusak
1	Ruang Kantor	1	Baik	-
2	Ruang Sembako	1	Baik	-
3	Ruang Bahan Bangunan	1	Baik	-
4	WC	1	Baik	-
5	Meja	3	Baik	-
6	Kursi	4	Baik	-

³⁶ *Profil Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah*, (Kantor Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah Kecamatan Praya Timur: 17 Februari 2020),hlm.10.

7	Lemari	1	Baik	-
8	Laptop	2	Baik	-
9	Desketop	1	Baik	-
10	Printer	1	Baik	-

h. Personalia

Manajemen personalia merupakan bagian dari manajemen perusahaan yang mengatur masalah penggunaan sumber daya manusia secara efektif dan efisien..

i. Pemasaran

Pada perusahaan manufaktur sektor penjualan terdapat bagian terpenting, yaitu keuangan perusahaan karena sektor ini merupakan pusat pendapatan.

3. Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah

Allah SWT telah menjadikan manusia masing-masing saling membutuhkan satu sama lain supaya mereka saling tolong menolong dalam segala urusan kepentingan hidup masing-masing, baik dengan jalan meminjam dan lain-lain. Bagian dari muamalat salah satunya adalah meminjam yang lazim dilakukan oleh manusia termasuk masyarakat Desa Landah. Koperasi adalah salah satu sarana untuk saling tolong menolong dikarenakan kegiatan yang dilakukan oleh koperasi sangat membantu dalam kegiatan ekonomi masyarakat terutama masyarakat Desa Landah. Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah adalah salah satu alternatif untuk membantu

masyarakat dalam masalah simpan pinjam baik dana yang dalam jumlah kecil ataupun besar.³⁷

Berdasarkan data yang diperoleh dari Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah, yaitu masyarakat Desa Landah tidak banyak yang menjadi anggota di Koperasi tersebut jika dibandingkan dengan jumlah Kepala Keluarga sebanyak 1.776 dan yang menjadi anggota sebanyak 44 orang yang ada di Desa Landah. Angka 44 bisa dikatakan kecil jika dibandingkan dengan jumlah Kepala Keluarga di Desa Landah..

Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah mempunyai banyak peluang untuk mendapatkan anggota, karena masyarakat Desa Landah kebanyakan bergelut di bidang pertanian yang salah satunya sebagai petani tembakau. Maka hal ini yang memungkinkan Lembaga Koperasi untuk menambah anggota, padahal Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah satu-satunya Koperasi yang berdiri di Desa Landah. Dapat dilihat dari dana yang dibutuhkan untuk perawatan tembakau bisa di bilang besar.³⁸

Petani tembakau di Desa Landah tidak hanya dari kalangan orang kaya atau orang yang mampu tapi juga dilakukan oleh masyarakat dari kalangan bawah atau masyarakat yang minim akan dana. Karena keuntungan yang akan didapat dari menanam tembakau cukup besar

³⁷ *Observasi*, (Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah Kecamatan Praya Timur: 14 September 2019)

³⁸ *Observasi*, (Masyarakat), Desa Landah Kecamatan Praya Timur: 20 Februari 2020.

sehingga masyarakat tidak takut untuk meminjam dana baik dalam jumlah besar atau kecil.

Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah melakukan kegiatan simpan pinjam dan kegiatan transaksi publik, yang dimana Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah tidak hanya berfokus melakukan kegiatan simpan pinjam kepada setiap anggotanya tetapi menerima transaksi publik juga, contohnya mengurus terkait dengan penitipan barang dari anggota atau luar anggota.

Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah akan memproses pengajuan pembelian barang, atau bisa juga disebut dengan akad bisnis (mudharabah). Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah melayani rakyat kecil dan hal ini terasa dibutuhkan oleh masyarakat Desa Landah. Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah adalah koperasi yang dominan beranggotakan perempuan, khususnya perempuan yang memiliki usaha kecil-kecilan baik yang berusaha dirumah maupun dipasar-pasar.

4. Produk-produk Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah

a. Produk Simpanan

Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah memiliki 2 produk simpanan, antara lain:

i. Simpanan Ridho (SIRIDHO)

Simpanan ridho merupakan simpanan anggota koperasi yang didasarkan akad Wadiah Yad-Dhomanah dan Mudharabah. Anggota penyimpan memberikan izin kepada KSP Ikhlas Karya Desa Landah

untuk mengelola dananya secara amanah dan profesional dalam bentuk pembiayaan untuk pengembangan ekonomi umat.³⁹

ii. Simpanan Idul Fitri (SIFITRI)

Simpanan idul fitri merupakan simpanan yang diperuntukkan untuk persiapan idul persiapan hari raya idul fitri, penyimpanan memperoleh bagi hasil.

b. Produk Pembiayaan

Akad-akad yang digunakan dalam pembiayaan di Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah, antara Lain:⁴⁰

i. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil

1. Mudharabah
2. Musyarokah

ii. Pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli

1. Mudharabah
2. Bai'Salam
3. Bai' Istishna
4. Qordul Hasan

c. Syarat Pengajuan Simpanan dan Pembiayaan

³⁹ *Data Anggaran Rumah Tangga Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah, (Kantor Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah Kecamatan Praya Timur: 10 Maret 2020).hlm. 9.*

⁴⁰ *Data Anggaran Rumah Tangga Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah, (Kantor Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah Kecamatan Praya Timur: 10 Maret 2020).hlm. 9.*

Adapun syarat pengajuan simpanan dan pembiayaan di Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah, antara lain:

1. Syarat-syarat untuk memiliki simpanan di KSP Ikhlas Karya Desa Landah

- Menjadi anggota di KSP Ikhlas Karya Desa Landah
- Membayar simpanan pokok sebesar Rp.200.000
- iuran perbulan dan sebagai pembukaan rekening baru sebesar Rp. 15.000
- Fotokopi Kartu Identitas Diri (KTP/SIM)
- Mengisi formulir menjadi anggota KSP Ikhlas Karya Desa Landah
- Dicitakkan buku simpanan oleh pihak KSP Ikhlas Karya Desa Landah.⁴¹

2. Syarat-syarat pengajuan pembiayaan di KSP Ikhlas Karya Desa Landah

- Fotokopi KTP suami istri
- Fotokopi kartu keluarga
- Fotokopi buku nikah
- Rekening Listrik
- Fotokopi jaminan (STNK & BPKB)

Dengan demikian kekuatan koperasi ini terletak pada anggotanya yang mempunyai usaha, selain itu dengan anggota yang didominasi oleh perempuan, dalam Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah ini keanggotaan individu berhimpit dengan kenasabahan, dengan kata lain para anggota adalah sekaligus sebagai produsen dan konsumen.

⁴¹ *Data Anggaran Rumah Tangga Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah*,(Kantor Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah Kecamatan Praya Timur: 10 Maret 2020).hlm.10.

Masyarakat Desa Landah hanya sebagian yang menjadi anggota di Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah ini disebabkan dana yang dari bank lebih menggiurkan dan lebih banyak yang akan didapatkan jika masyarakat meminjam dana di bank. Tapi ada sebagian masyarakat Desa Landah yang menjadi anggota di koperasi tersebut, hal ini bisa saja disebabkan kepercayaan masyarakat kepada koperasi sebagai lembaga keuangan mikro masih minim. Walaupun Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah memiliki aktivitas yang sama dengan lembaga keuangan bank yakni menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit atau pinjaman.

Tetapi kenyataannya Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah tidak memiliki kemampuan sumber daya manusia yang sepadan dengan bank, khususnya masalah manajemen keuangan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan Koperasi Simpan Pinjam menyusun laporan keuangan. Hanya sedikit Koperasi Simpan Pinjam yang mampu menyusun laporan keuangan yang lengkap faktor penyebabnya adalah Koperasi Simpan Pinjam belum mempunyai SDM yang memadai. Karena Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah akan berkembang lebih pesat serta dapat lebih bermanfaat bagi anggotanya apabila didukung secara kuat dengan adanya sistem pengembangan keuangan koperasi yang terintegrasi.

Karena dampak dari kurangnya sumber daya manusia adalah rendahnya kualitas tata kelola dari koperasi tersebut.⁴²

Jika tata kelola koperasi itu baik maka tingkat kepercayaan masyarakat baik dalam hal menyimpan dana dan meminjam dana kepada koperasi tersebut akan besar, sehingga hal ini menjadi hal positif bagi Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah dalam mengembangkan baik produk dan lebih berkembang kedepannya. Pelayanan koperasi juga sebagai pemicu banyak dan tidaknya masyarakat yang akan ikut serta menjadi bagian anggota di Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah.

Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah memberikan pelayanan berupa dana pinjaman, akad bisnis (mudharabah), dan Qardul Hasan (Penyedia Barang). Hal ini bertujuan agar masyarakat Desa Landah tertarik untuk ikut serta menjadi anggota di Lembaga Koperasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pendiri koperasi yakni Bapak Syakirin mengatakan:

Kami disini tidak hanya melakukan kegiatan simpan pijam saja, akan tetapi kami juga memberi layanan publik seperti penitipan barang dagangan dalam skala besar. Jadi minat masyarakat terkait layanan koperasi kami akan semakin besar.⁴³

Walaupun demikian layanan Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah masih sedikit dimanfaatkan oleh masyarakat sekitar

⁴² *Data Anggaran Rumah Tangga Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah*, (Kantor Koperasi Ikhlas Karya Desa: Desa Landah Kecamatan Praya Timur: 20 Februari 2020).

⁴³ Syakirin, (Pimpinan Koperasi), *Wawancara*: Desa Landah: 07 Maret 2020

biasanya hanya digunakan pada saat-saat tertentu seperti penitipan barang saja.

5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Terhadap Layanan Jasa Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah

Faktor yang mempengaruhi minat masyarakat menggunakan layanan jasa Koperasi Ikhlas Karya disebabkan oleh beberapa faktor. Berikut kutipan hasil wawancara dengan masyarakat Desa Landah tentang pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah

Mengenai minat masyarakat menggunakan jasa KSP Ikhlas Karya Desa Landah, Ibu Kusuma (masyarakat/petani) mengatakan:

Saya tidak ikut serta menjadi anggota karena daripada saya meminjam dana di koperasi lebih baik saya meminjam di tetangga lebih dulu, dikarenakan jika saya meminjam di tetangga tidak diberlakukannya batas waktu, dan tidak akan terjadi hal yang sering saya lihat disekitas saya yakni ditagih setiap minggu sehingga hal itu menjadi beban buat saya.⁴⁴

Mengenai minat masyarakat menggunakan jasa KSP Ikhlas Karya Desa Landah, Ibu Alzam (masyarakat) mengatakan:

Kalau saya meminjam dana di Ikhlas Karya lebih baik meminjam di bank karena kalau mau tanam tembakau itu butuh dana yang banyak bukan sejuta dua juta, kalau tanam tembakau itu penghabisannya sekitar 40 juta,

44 Ibu Kusuma (Masyarakat), "Wawancara", Dusun Batu Bangke: 07 Maret 2020.

soalnya yang namanya tanaman tembakau itu mulai dari kecil dirawat dan mengeluarkan dana sampai masa panen masih membutuhkan dana, bayangkan jika saya meminjam di koperasi yang dananya kecil paling tidak lebih dari 3 juta saya dikasih meminjam itu juga kalau udah lama menjadi anggota.⁴⁵

Mengenai pelayanan jasa KSP Ikhlas Karya Desa Landah, Ibuk Reza (Anggota) mengatakan:

Saya ikut menjadi anggota di Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah Soalnya saya sebagai pengusaha ayam petelur, jadinya lumayan jika ada kelebihan pendapatan bisa ditabung (tabungan sukarela) jadi keperluan di masa depan. Sekali duakali juga saya menitip telur di koperasi tersebut sebagai barang yang akan di jual ke anggota yang tidak mempunyai ayam petelur, jadinya kalau saya meminjam dana di koperasi akan mudah tapi tidak bisa meminjam lebih banyak karena ini koperasi bukan bank”.⁴⁶

Mengenai pelayanan jasa KSP Ikhlas Karya Desa Landah, Bapak Asrihul (Anggota) mengatakan:

Sebenarnya saya itu menjadi anggota di koperasi tersebut tetapi sekarang saya kurang begitu aktif menjadi anggota dikarenakan kemarin saya meminjam dana di lembaga lain sehingga ketika saya ingin

⁴⁵ Ibu Alzam (Masyarakat), “Wawancara”, Dusun Batu Bangke: 07 Maret 2020.

⁴⁶ Ibu Reza, Anggota, “Wawancara”, Dusun Pendem, 08 Maret 2020.

mengajukan pinjaman lagi ke Koperasi Ikhlas Karya saya tidak begitu dipedulikan sehingga saya berhenti menjadi anggota.⁴⁷

Mengenai pelayanan jasa KSP Ikhlas Karya Desa Landah, Ibu Fitri (Karyawan) mengatakan:

Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah ini adalah koperasi yang bertujuan untuk menolong masyarakat kecil yang membutuhkan dana, barang dan sebagainya. Pinjaman di koperasi ini hanya boleh dilakukan oleh anggota, diluar anggota tidak boleh meminjam walaupun disertai dengan jaminan hal ini dikarenakan agar ada daya tarik masyarakat untuk menjadi anggota di koperasi ini dengan alasan butuh dana, namun pinjaman paling besar mentok sampai 3.000.000 an.⁴⁸

Dari hasil wawancara, masyarakat Desa Landah yang belum terdaftar menjadi anggota di Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah karena dana yang ada di lembaga koperasi tersebut masih minim, jika dibandingkan dengan kegiatan pertanian masyarakat, maka hal ini bisa saja terjadi yang mana masyarakat kurang berminat terhadap layanan koperasi tersebut. Kurangnya kepercayaan anggota terhadap koperasi dikarenakan anggota tidak dapat meminjam dana di lembaga karena dari pihak koperasi merasa tidak yakin bahwa anggota dapat melunasi angsuran secara tepat waktu.

⁴⁷ Bapak Asrihul, Anggota, "Wawancara". Dusun Landah, 05 Maret 2020.

⁴⁸ Ibu Fitri, Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah, "Wawancara", Dusun Lendang Bate: 06 Maret 2020.

Hal ini menjadi pemicu kurangnya keinginan anggota untuk menjalin kerjasama lebih lama. Rasa bosan dari masing-masing anggota juga bisa menjadi pemicu kurangnya daya tarik masyarakat terhadap lembaga koperasi, karena dalam kurun waktu satu kali seminggu petugas dari lembaga koperasi akan menemui masing-masing anggota untuk membayar angsuran, dan hal tersebut dilakukan secara terus-menerus.

Dari data yang ditemukan setiap anggota Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah yang baru wajib memberikan iuran pokok sebesar Rp.200.000 sebagai dana awal dan iuran setiap anggota per/bulan sebesar Rp.15.000 per orang. Jadi dapat disimpulkan dari data yang didapatkan dengan metode dokumentasi bahwa tidak banyak anggota Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah. Anggotan koperasi sekitar 44 orang jika dibandingkan dengan jumlah Kepala Keluarga yaitu sebanyak 1.776, maka dibandingkan dengan koperasi yang lain tentu anggota Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah bisa dikatakan sedikit, hal ini bisa dikarennakan kualitas pelayanan yang masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.⁴⁹

Setiap anggota koperasi hanya bisa meminjam dana sebesar 500.000 itu untuk pinjaman awal. Jika masyarakat membutuhkan dana besar dan dalam keadaan yang mepet maka meminjam dana di koperasi tidak bisa

⁴⁹*Data Anggaran Rumah Tangga Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah, (Kantor Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah Kecamatan Praya Timur: 10 Maret 2020).hlm.13.*

dijadikan solusi karena untuk meminjam dana di atas 3.000.000 harus menunggu waktu yang lama.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dan data yang diperoleh dari responden yang menerangkan tentang pelayanan koperasi bahwa pelayanan yang diberikan Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah tidak sesuai dengan apa yang diharapkan anggota. Salah satu contohnya yaitu jika jumlah pinjaman yang diajukan masyarakat ataupun anggota lebih dari angka yang ditetapkan koperasi maka tidak akan diberikan pinjaman.

Sehingga masyarakat lebih memilih meminjam di sanak saudara ataupun di bank dengan alasan lain yakni tidak di bebankan oleh tagihan perminggu. Terkait dengan kepuasan anggota dapat kita lihat dari hasil wawancara bahwa pihak dari koperasi harus tetap memberikan pinjaman jika masih bersatus menjadi anggota di koperasi tersebut walaupun pihak anggota meminjam dana di lembaga lain. Karena tujuan dari sebuah lembaga koperasi ialah mensejahterakan setiap anggotanya, karena anggota sebagai salah satu sumber dana yang akan disalurkan.⁵⁰

Dalam Undang-undang (UU) No.17 tahun 2012 bahwa pengembangan dan pemberdayaan koperasi dalam suatu kebijakan perkoperasian harus mencerminkan nilai dan prinsip koperasi sebagai wadah usaha bersama untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan ekonomi. Anggota koperasi sehingga tumbuh menjadi kuat, sehat, mandiri, dan

⁵⁰ *Ibid.* hlm.15.

tangguh dalam menghadapi perkembangan ekonomi nasional dan global yang semakin dinamis dan penuh tantangan.

Koperasi dituntut untuk mempertinggi taraf hidup anggotanya, meningkatkan produksi dan mewujudkan pendapatan yang adil dan kemakmuran yang merata. Terdapat beberapa fenomena ketidakpuasan akan kualitas pelayanan jasa koperasi yang jika dikaitkan dengan lima karakteristik kualitas pelayanan. Faktor yang sangat penting dalam kepuasan anggota adalah kualitas pelayanan, aspek yang diukur dalam kualitas pelayanan akan suatu jasa adalah puas atau tidak puasnya pengguna ketika menggunakan jasa tersebut sehingga dari aspek tersebut dapat terlihat apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik atau belum baik.

Terdapat lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh konsumen dalam mengevaluasi ataupun menilai suatu kualitas pelayanan jasa yaitu sebagai berikut: keandalan (*reability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan fungsi yang ditawarkan, ketanggapan atau daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan informasi dengan cepat. Jaminan (*assurance*) adalah untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan, bukti langsung (*tangibles*) yang meliputi penampilan fisik, kebersihan dan kerapian karyawan serta kelengkapan komunikasi, Empati adalah tata cara yang digunakan penyelenggara pelayanan untuk menunjukkan rasa peduli dan perhatian kepada konsumen.

6. Standar Operasional Prosedur Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah

a. Standar Pendaftaran Anggota

Koperasi yang memiliki USP harus memiliki ketentuan tertulis mengenai prosedur dan persyaratan bagi seseorang yang akan menjadi anggota dengan mengacu pada AD/ART, prosedur standar minimal pendaftaran anggota adalah memenuhi seluruh ketentuan dan persyaratan yang terkait dengan pendaftaran anggota sebagaimana tercantum dalam Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah antara lain:⁵¹

- Warga Negara Indonesia.
- Berdomisili di wilayah kerja koperasi (Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah).
- Tunduk pada AD dan ART koperasi.
- Memiliki kemampuan untuk melakukan tindakan hukum
- Membayar simpanan pokok dan simpanan wajib yang besarnya ditentukan pada anggaran rumah tangga atau merupakan keputusan rapat anggota.⁵²

b. Tata Cara Permohonan Pinjaman

⁵¹ *Data Anggaran Rumah Tangga Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah*,(Kantor Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah Kecamatan Praya Timur: 10 Maret 2020),hlm.16.

⁵² *Profil Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah*,(Kantor Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah Kecamatan Praya Timur 17 Februari 2020),hlm.12.

Tata cara permohonan pinjaman adalah aktivitas yang dilakukan oleh pemohon pinjaman, petugas dan pejabat pinjaman serta pihak terkait lainnya beserta kelengkapan administrasi/formulir yang diperlukan dalam proses permohonan pinjaman hingga kepada saat pencairan pinjaman. Permohonan pinjaman terdiri atas 1) permohonan layanan pinjaman oleh peminjam baru (pinjaman baru), 2) permohonan layanan pinjaman oleh peminjam lama (pinjaman ulang/tambahan).

1. Prosedur Umum

a. Calon peminjam mengisi formulir permohonan, analisa pinjaman dan melampirkan kelengkapan dokumen yang diperlukan berikut:

a.1. Fotokopi Tanda Pengenal Diri dan Pasangan (suami dan istri) yang masih berlaku

a.2. Fotokopi Kartu Keluarga

a.3. Bukti Kepemilikan Harta Jaminan, jika diperlukan.⁵³

b. Calon peminjam memiliki simpanan pokok dan wajib di Koperasi, bagi pemohon yang merupakan anggota koperasi

c. Bagi calon anggota, diwajibkan memelihara simpanan calon anggota selama masa pinjaman.

⁵³ *Ibid*, Hlm. 13

- d. Calon peminjam memberikan informasi yang diperlukan kepada petugas pinjaman yang ditunjuk oleh koperasi (baik melalui wawancara maupun dalam kunjungan lapangan)
- e. Calon peminjam membayar biaya administrasi pada saat pencairan pembiayaan dari pinjaman yang dicairkan dan biaya-biaya langsung lain jika ada (seperti biaya materai, biaya notaris atau biaya pengikatan jamiannan).
- f. Pengurusan administrasi permohonan pinjaman tidak dapat diwakilkan oleh calon peminjam kepada pihak lain.
- g. Mentaati peraturan yang telah ditetapkan oleh koperasi.⁵⁴

2. Prosedur Permohonan Fasilitas Pinjaman Baru

a. Saat Pengajuan Permohonan

- a.1. Calon peminjam memenuhi Prosedur Umum sebagaimana disebut pada bagian prosedur umum dan menyerahkan semua dokumen persyaratan kepada petugas peminjam.
- a.2. Petugas pinjaman menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen tersebut, dan selanjutnya menyerahkan seluruh berkas kepada pengurus koperasi untuk menentukan waktu pelaksanaan survey.

⁵⁴ *Ibid*, Hlm. 14

a.3. petugas pinjaman melakukan survey/kunjungan lapangan untuk melakukan analisa pinjaman.

a.4. Petugas pinjaman memberi usulan besaran pinjaman

a.5. Petugas pinjaman menyampaikan hasil survey dan usulannya kepada Komite Pinjaman yang akan memutuskan disetujui atau tidak disetujuinya permohonan pinjaman.

b. Evaluasi atas Permohonan

b.1. Komite pinjaman, sesuai dengan kewenangan melakukan evaluasi dan memberikan keputusan atas permohonan pinjaman dalam waktu selambat-lambatnya dua hari kerja setelah survey dan usulan dari petugas pinjaman diterima.

b.2. Segera setelah keputusan dihasilkan oleh Komite Pinjaman, Petugas Pinjaman menyampaikan keputusan permohonan pinjaman dari Pinjaman Komite kepada calon peminjam.

b.3. Apabila permohonan ditolak, maka Petugas Pinjaman memproses permohonan pinjaman yang lain.

b.4. Apabila permohonan disetujui , maka prosedur berlanjut sebagaimana disebut dalam bagian pencairan pinjaman

c. Pencairan Pinjaman

- c.1. Persetujuan Komite Pinjaman atas permohonan pinjaman dituangkan dalam kolom khusus pada Formulir Permohonan dari calon peminjam yang bersangkutan.⁵⁵
- c.2. Berdasarkan persetujuan tertulis di atas, Petugas Pinjaman mempersiapkan:
- Akad Pinjaman
 - Berita Acara Penyerahan Bukti Barang Jaminan
 - Surat Penyertaan Penyerahan Barang Jaminan dan Kuasa Menjual Jaminan
 - Surat Kuasa Pemotongan Gaji (apabila diperlukan)
 - Buku Pinjaman dan Simpanan
- c.3. Calon peminjam menandatangani dokumen-dokumen tersebut di atas bersama dengan pejabat yang berwenang dari koperasi atau pihak lainnya yang ditunjuk oleh pihak koperasi
- c.4. Setelah penandatanganan perjanjian pinjaman, Petugas Pinjaman memberikan kepada peminjam:
- Berita acara penyerahan bukti barang jaminan
 - Buku pinjaman dan simpanan
- c.5. Petugas Pinjaman menyerahkan berkas dokumen permohonan kepada kasir untuk tindak lanjut pencairan.⁵⁶ Petugas Pinjaman menyimpan

⁵⁵ *Ibid*, Hlm. 15.

⁵⁶ *Profil Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah*, (Kantor Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah Kecamatan Praya Timur 17 Februari 2020), hlm. 16.

seluruh berkas permohonan pinjaman, persetujuan pinjaman dalam satu file dan disimpan dalam lemari bagian pinjaman. Dokumen pinjaman terdiri atas:

1. Formulir Permohonan
2. Fotokopy KTP, Kartu Keluarga dan Bukti Kepemilikan Jaminan
3. Perjanjian Pinjaman
4. Surat Pernyataan Barang Jaminan dan Kuasa Menjual Jaminan
5. Laporan Kunjungan Lapangan
6. Dokumen Pendukung Lainnya

BAB III

ANALISIS PELAYANAN KSP IKHLAS KARYA DESA LANDAH DAN PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT

A. Analisis Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah

Berdasarkan temuan penelitian di bab paparan data dan temuan tentang sistem pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah, maka peneliti akan menganalisis data tersebut dalam bab pembahasan ini. Sebagaimana dijelaskan di bab sebelumnya bahwa Desa Landah merupakan Desa yang memiliki penduduk yang padat dan rata-rata pekerjaannya sebagai petani. Pelayanan ialah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa tokoh masyarakat di Desa Landah, sistem pelayanan yang diberikan Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah dengan ketentuan yang *pertama*; masyarakat harus ikut serta menjadi bagian dari koperasi yakni menjadi anggota koperasi, *kedua*; anggota harus memberikan iuran pokok pertama kali sebesar Rp.200.000 dan iuran wajib per bulan sebesar Rp.15.000.

Terkait dengan dana pinjaman yang akan diberikan kepada anggota baru biasanya sebesar 500.000. Dan pinjaman pertama akan diangsur sesuai dengan waktu yang disepakati, tapi biasanya jika pinjaman sebesar 500.000 maka waktu pengembalin selama 20 minggu karyawan yang bertugas biasanya datang 1x seminggu dengan jumlah angsuran 25.000 iuran anggota 2.500 disesuaikan dengan jumlah pinjaman.

Kualitas pelayanan yang diberikan Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan anggota serta ketetapan penyampainnya agar sesuai harapan. Apabila pelayanan yang diterima disesuaikan dengan yang diharapkan oleh konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang baik dan memuaskan. Jika pelayanan anggota ataupun masyarakat melampaui harapan konsumen akan menjadi berkualitas. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan oleh konsumen, maka kualitasnya dipersepsikan buruk.

Dengan demikian, kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan dari Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah dalam memenuhi harapan anggota dan masyarakat secara konsisten. Kualitas pelayanan oleh KSP Ikhlas Karya Desa Landah ditentukan dengan menggunakan kopetensi utama KSP Ikhlas Karya Desa Landah (Penguatan masyarakat petani). Tetapi hal ini yang menjadi tantangan bagi Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah dalam segi pemasaran untuk penambahan jumlah anggota dan

mempertahankan kepercayaan anggota. Strategi umum (penguatan komunitas dengan pendekatan pemasaran sebagai motor penggerak).

Pemanfaatan keadaan masyarakat yang masih minim akan dana harus dijadikan sebagai faktor penggerak bagi pihak koperasi untuk meningkatkan jumlah anggotanya, yakni dengan menggunakan berbagai macam cara agar masyarakat tertarik menjadi anggota dan percaya bahwa dengan bergabung di Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah segala urusan yang berkaitan dengan dana bisa terealisasi. Tentu hal ini bukan hal yang mudah bagi Lembaga Koperasi dilihat dari persaingan yang ada diluar, yang dimana dana yang ditawarkan lebih besar dari yang ditawarkan Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah.

B. Pengaruh Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah Terhadap Minat Masyarakat

Melihat fenomena yang ada di masyarakat, banyak sekali masyarakat Desa Landah yang masih belum menjadi anggota di Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah tentu hal ini yang menjadi indikator penggerak Koperasi Ikhlas Karya Desa Landah. Dalam hal memberikan pelayanan yang lebih baik dan bukan hanya sekedar memberikan pinjaman lalu dikembalikan, tetapi yang paling penting adalah bagaimana cara Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah. Contohnya, dalam menyikapi anggota yang bermasalah, karena dalam hal itu masyarakat melihat bagaimana pelayanan yang diberikan koperasi dan hal ini bisa berdampak terhadap kecil dan besarnya kepercayaan masyarakat jika ingin bergabung

dengan koperasi tersebut. Berkaitan dengan hal ini harus ada upaya dari pendiri koperasi untuk meningkatkan taraf sumber daya manusia yang bagus dan bagaimana pemasaran yang baik dan menarik sehingga Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah bisa bersaing dengan lembaga keuangan lainnya walaupun berada di wilayah pedesaan.

Jika dibandingkan dengan Standar Operasional Prosedur yang diberlakukan Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah maka koperasi tersebut masih dikatakan belum sepenuhnya melakukan kegiatan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, sebagai salah satu contoh pada kegiatan survey lapangan, yang ada di Standar Operasional Prosedur masih jauh dengan kenyataan yang ada sehingga hal tersebut yang membuat masyarakat beranggapan bahwa Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah kurang menarik.

Dalam hal ini Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah harus berupaya memenuhi harapan pelanggan atau anggotanya, sehingga untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik dalam upaya memenuhi harapan pelanggan, Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah harus memperhatikan beberapa hal berikut:

1. Ketanggapan

Ketanggapan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi positif terhadap

kualitas jasa yang diberikan. Termasuk di dalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian produk, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera.

Tanggapan yang diberikan oleh Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah tidak berjalan secara konsisten. Peneliti mengamati dari pelaksanaan pelayanan pelanggan yang telah berjalan terdapat kekuarangan pada faktor pendukung, seperti keberadaan karyawan yang melayani pelanggan kurang informatif dan tanggap. Apabila hal tersebut sering terjadi maka daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Perhatian dan kecepatan karyawan Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah dalam menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan konsumen perlu diperbaiki secara cepat karena hal ini bisa mempengaruhi kepercayaan anggota ataupun masyarakat yang ada baik di Desa Landah sendiri atau di luar Desa Landah.

2. Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya hal ini adalah kepuasan anggota akan menurun jika jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Keandalan yang diberikan Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah

terkadang tidak sesuai harapan anggota atau pelanggan. Hal ini disebabkan oleh terlalu banyaknya anggota yang harus dilayani terkait barang yang sama dan kurangnya penyediaan barang yang ditransaksikan. Upaya yang sebaiknya dilakukan adalah meningkatkan kemampuan karyawan Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah dalam menyampaikan produk yang ditawarkan kepada anggota dan pelanggan dengan cara memberikan pelatihan dan menyediakan barang yang sejenis lebih banyak dari yang sebelumnya.

3. Jaminan

Jaminan merupakan pengetahuan dari perilaku untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam melibatkan persepsi konsumen terhadap risiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia barang dan jasa. Lembaga koperasi membangun kepercayaan dan kesetiaan anggota melalui karyawan yang terlibat langsung menagani anggota/konsumen. Jadi, komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan anggota/konsumen kepada lembaga koperasi seperti reputasi lembaga, prestasi lembaga, dan lain-lain.

Jaminan yang diberikan Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah belum memuaskan. Pada waktu tertentu sering terjadi

kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian produk. Selain itu, terlihat dari kemampuan karyawan atas pengetahuan penyampaian akan produk, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan anggota/konsumen terhadap lembaga kurang maksimal. Masih perlu adanya pelatihan dan koordinasi antar bagian agar semua karyawan dapat terlibat langsung menangani anggota/konsumen.

4. Perhatian

Perhatian merupakan kemampuan lembaga koperasi yang dilakukan langsung oleh karyawan yang memberikan perhatian kepada anggota/konsumen secara individual, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan anggota/konsumen. Jadi, komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses, yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan pihak lembaga koperasi. Untuk memberikan kemudahan kepada anggota/konsumen dalam mewujudkan keinginan anggota/konsumen, sebaiknya KSP Ikhlas Karya Desa Landah fokus dalam hal meningkatkan efektifitas pelayanan pinjaman dan penjualan yang memuaskan bisa menjadi faktor yang harus diperhatikan oleh lembaga koperasi.

5. Bukti Langung

Bukti langung merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh lembaga koperasi kepada anggota. Meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Pentingnya dimensi bukti nyata ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi anggota baru dalam mengevaluasi kualitas jada. Tapi, seperti yang dapat dilihat Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah belum memberikan fasilitas yang lengkap seperti penyediaan tempat shlolat (Musholla), ruang tunggu yang dilengkapi dengan kursi dan meja. Sehingga hal ini menjadi pertimbangan pelanggan/masyarakat untuk berkunsung walaupun hanya sekedar datang menanyakan terkait bagaimana cara kerja lembaga koperasi.

Sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa informan (masyarakat, anggota, pemilik koperasi dan karyawan) di lokasi penelitian bahwa kurangnya minat masyarakat terhadap layanan jasa Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah dikarenakan beberapa faktor:

1. Faktor pelayanan koperasi terhadap para anggotanya yang membuat masyarakat kurang berminat menggunakan jasa Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah
2. Jumlah pinjaman yang diberikan pihak koperasi yang tidak sesuai dengan yang diinginkan masyarakat.

3. Karena adanya angsuran setiap minggu yang dapat membebankan masyarakat ketika meminjam dana di Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah.
4. Kurangnya strategi pemasaran yang bagus kepada masyarakat Desa Landah khususnya masyarakat yang menjadi petani.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan di lokasi penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pihak koperasi masih tetap sama sampai sekarang yang disebabkan oleh beberapa faktor yaitu; (1) kurangnya kualitas sumber daya manusia yang bagus, (2) strategi pemasaran yang digunakan masih kurang jika dibandingkan dengan lembaga lain, (3) pemberdayaan masyarakat dari pihak koperasi yang masih kurang.

Fenomena tersebut juga menunjukkan bahwa kurangnya minat masyarakat terhadap layanan jasa Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah, ini dapat dilihat dari berapa anggota yang dimiliki pihak koperasi yang masih kurang yakni jumlah anggota masih 44 orang, angka yang jauh sekali jika dibandingkan dengan jumlah Kepala Keluarga yaitu sebanyak 1.776. Padahal jika pihak koperasi bisa memberikan pelayanan yang baik dan memasarkan produk dengan bagus maka peningkatan anggota bisa saja terjadi seiring dengan berjalannya waktu dan kebutuhan akan dana semakin besar.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang bagus kepada anggota, baik dari segi pelayanan karyawan dan keadaan fisik dari koperasi tersebut. Sehingga dengan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan tersebut maka keinginan atau harapan anggota maupun masyarakat adalah negatif, khususnya pada indikator daya tanggap, keandalan, jaminan, empati/perhatian dan bukti langsung, karena ke lima indikator ini sebagai pertimbangan masyarakat untuk menggunakan pelayanan dari Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah, bukan hanya hal tersebut tetapi Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah belum mampu memberikan kepuasan terhadap anggota karena pinjaman yang diharapkan anggota tidak sesuai dengan apa yang diberikan, dan tindakan koperasi terhadap anggota yang menyalahi aturan yakni terkait meminjam dana di tempat lain pihak koperasi belum bisa menyikapi dengan baik sehingga hal ini yang membuat terjadinya masalah berhentinya anggota secara paksa dari koperasi tersebut.
2. Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah belum secara efektif dalam penyampain produk yang akan disalurkan ke masyarakat, sehingga masyarakat mengira bahwa Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Desa Landah

hanya memberikan sekedar pinjaman dana saja, dan hal ini menjadi pengaruh bagi minat masyarakat terhadap koperasi tersebut. Dalam hal ini pihak Lembaga Koperasi harus mampu memasarkan produk dengan baik agar daya tarik dari koperasi tersebut tidak hanya dalam hal meminjam dana. Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah perlu melakukan tes potensi atau pengetahuan bagi setiap karyawan yang ada di koperasi tersebut hal ini bertujuan untuk sebagaimana kualitas pelayanan yang akan diberikan lembaga koperasi kepada anggota dan masyarakat karena hal ini akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat baik dalam hal menyimpan, meminjam dana di koperasi tersebut.

B. Saran

1. Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah seharusnya menyiapkan dana yang besar untuk mengantisipasi peminjaman dana yang lebih besar, baik dari anggota lama ataupun anggota baru karena masing-masing anggota memiliki alasan peminjaman dana yang berbeda-beda.
2. Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah agar lebih meningkatkan lagi pengetahuan terkait dengan produk dari koperasi tersebut sehingga ketika penyampaian produk maka anggota/masyarakat akan cepat mengerti dan percaya. Dan terkait dengan tanggap dan perlakuan terhadap anggota ketika berjumpa ke lembaga harus diperhatikan karena hal itu yang bisa saja mempengaruhi minat masyarakat menggunakan jasa pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah.

3. Kepada Anggota Koperasi Simpan Pinjam Ikhlas Karya Desa Landah harus melihat dan mentaati aturan yang berlaku di koperasi sehingga ketika meminjam dana bisa dilayani dengan sebagaimana mestinya.
4. Kepada Masyarakat hendaknya memberikan dukungan kepada Koperasi Simpan Pijam Ikhlas Karya Desa Landah dikarenakan koperasi tersebut satu-satunya yang berdiri di Desa Landah, jadi jika bukan masyarakat yang meminjam di sana siapa lagi.



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR PUSTAKA

- Djam'an Satori et, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung:Alfabeta,2009
- Firda Rini Fauzziyah, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Anggota Di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Artha Sejati Cilacap Jawa Tengah*”, Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.
- Mardani, *Aspek Hukum Lembaga keuangan syariah di indonesia*, Jakarta:PRENADAMEDIA GROUP, 2014.
- Nina Indah Febriana, “*Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indosesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*” AN-NISBAH, Vol. 03, Nomor 01, Oktober 2016.
- Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, Bandung; Prenadamedia Group. 2010.
- Rudianto, *Akuntansi Koperasi Edisi Ke Dua*, Jakarta:PT Gelora Aksara Pratama, 2011.
- Pandji Anoraga,Ninik Widyanti. *Dinamika Koperasi* Jakarta:PT. Bina Adiksara, 2013.
- Rudianto, *Akuntansi Koperasi Edisi Ke Dua*, Jakarta; Ghalia Indonesia, 2008.
- Septi Purwaningsih, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) NEU RSUD BANYUMAS*”. Semarang: 2017.
- Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kopetensi SDM, Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2009.*
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* ALFABETA, CV, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung: ALFABETA.2010.

Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*,
Jakarta:Rineka Cipta, 2013.

Tiktik Sartika Partomo, *Ekonomi Koperasi*, Jakarta:Ghalia Indonesia, 2008.



Perpustakaan **UIN Mataram**



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
UPT PERPUSTAKAAN

Jl. Pendidikan No. 35 Tlp. (0370) 621298-625337-634490 Fax. (0370) 625337

SURAT KETERANGAN

No. : 959 /Un.12/Perpustakaan/05/2019

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nurasmia
NIM : 160205268
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : FEBI

Telah melakukan pengecekan tingkat *similarity* dengan menggunakan *software Turnitin plagiarism checker*. Hasil pengecekan menunjukkan tingkat *similarity* 20 % dan proposal yang bersangkutan dinyatakan layak untuk diuji.

Demikian surat keterangan untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Mataram, 27 Desember 2019

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MATARAM
Kepala UPT Perpustakaan



Yusuf H. Astari, S.Adm
08403122009102001

Perpustakaan UIN Mataram



Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: Nurasmiasi 160205268
Assignment title: Perbankan Syari'ah
Submission title: Analisis Pengaruh Pelayanan (Prop...
File name: NURASMIATI_160205268_PERBAN...
File size: 97.2K
Page count: 34
Word count: 5,102
Character count: 33,803
Submission date: 27-Dec-2019 07:10AM (UTC+0530)
Submission ID: 1238448008

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANALISIS PENGARUH PELAYANAN BANK
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPuasan A KOGNITIF DI KOPERASI
SIKAPAN PE NEAM (KCP) (Dua) Ilmu Ekonomi Islam Karya Dinda Liana
Kecamatan Pura & Tegal Lembang



Perpustakaan UIN Mataram

UIN
Mataram

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL ISLAM (FESI)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
MATARAM
2019

Analisis Pengaruh Pelayanan (Proposal)

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	5%
2	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	4%
3	Submitted to Tamalpais Union High School District Student Paper	4%
4	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	4%
5	repository.radenintan.ac.id Internet Source	2%
6	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
UPT PERPUSTAKAAN**

Jl. Pendidikan No. 35 Tlp. (0370) 621298-625337-634490 Fax. (0370) 625337

SURAT KETERANGAN

No. : 265/Un.12/Perpustakaan.05/2020

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nurasmia
NIM : 160205268
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : FEBI

Telah melakukan pengecekan tingkat *similarity* dengan menggunakan *software Turnitin plagiarism checker*. Hasil pengecekan menunjukkan tingkat *similarity* 16 % dan skripsi yang bersangkutan dinyatakan layak untuk **diuji**.

Demikian surat keterangan untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Perpustakaan UIN Mataram

Mataram, 20 Mei 2020

Kepala UPT Perpustakaan

Perpustakaan UIN Mataram



Nurqeni, S.IPI

NIP. 197706182005012003



Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: **Nurasmiati 160205268**
Assignment title: **Perbankan Syariah**
Submission title: **ANALISIS SISTEM PELAYANAN DA...**
File name: **nurasmiati-160205268-perbankan_...**
File size: **166.75K**
Page count: **74**
Word count: **11,490**
Character count: **73,759**
Submission date: **18-May-2020 11:36AM (UTC+0530)**
Submission ID: **1326798166**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M ATARAM

AN-NABII MUHAMMADIN RAJAN DAN KURUCIYAT AL-UMMAH
KULLIYAH AN-NAHDIYAH (20) SUKSES MELAKUKAN PERUSAHAAN
BERKUALITAS DAN BERKEMAJUAN



Perpustakaan UIN Matararam

UIN
Matararam

PERPUSTAKAAN UIN MATARARAM
FACULTY OF ISLAMIC STUDIES AND HUMANITIES
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARARAM
MATARAM

ANALISIS SISTEM PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI KOPERASI SIMPAN PINJAM

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.uniyap.ac.id Internet Source	3%
2	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	3%
3	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	3%
4	docobook.com Internet Source	3%
5	etheses.uinmataram.ac.id Internet Source	2%
6	Submitted to Tamalpais Union High School District Student Paper	2%
7	www.slideshare.net Internet Source	2%



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
UPT PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jl. Pendidikan No. 35 Tlp. (0370) 621298-625337-634490 Fax. (0370) 625337
Mataram – Nusa Tenggara Barat

**SURAT KETERANGAN BEBAS PINJAM
NO. 458/M.03.02/2020**

Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram menerangkan
bahwa :

NAMA : NURASMIATI

NIM : 160205268

FAK/JUR : FFBI/PS

Mahasiswa/Mahasiswi yang tersebut namanya di atas ketika surat ini dikeluarkan,
sudah tidak mempunyai pinjaman, hutang denda ataupun masalah lainnya di Perpustakaan
UIN Mataram.

Surat keterangan ini diberikan untuk keperluan *Ujian Skripsi*.

Hanya berlaku yang Asli

Mataram, 29 Juli 2020

An. Kepala Perpustakaan,



IKA MERDEKA WATI, S.I.P
NIP.199308172019032037



Perpustakaan UIN Matararam











 **BANK BRI**

NO. Agen: 002/7102/70074913

UD. KARYA PRATAMA

LAYANAN	LAYANAN MINI ATM	LAYANAN LAKU PANDAI
Tbank <ul style="list-style-type: none">• SETOR TUNAI• TARIK TUNAI• REGISTRASI	<ul style="list-style-type: none">• BAYAR LISTRIK• BAYAR TELEPON• BAYAR CICILAN• BELI PULSA• TRANSFER• TARIK/SETOR TUNAI• TOP UP BRIZZI	<ul style="list-style-type: none">• TABUNGAN*• KREDIT MIKRO (REFERRAL)• REKOMENDASI• ASURANSI MIKRO <p><small>* Dijamin Oleh Lembaga Pengaman Simpanan (LPS)</small></p>

 **LAKU PANDAI**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan **UIN Mataram**