

**OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI DAN PENANGANAN
KELUHAN DALAM KONTEKS EKONOMI SYARIAH UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH KOSPIN
BANGKIT PEMALANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

FADHLI MUHTAZAM

NIM 4121144

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2025

**OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI DAN PENANGANAN
KELUHAN DALAM KONTEKS EKONOMI SYARIAH UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH KOSPIN
BANGKIT PEMALANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

FADHLI MUHTAZAM

NIM 4121144

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fadhli Muhtazam

NIM : 4121144

Judul Skripsi : **Optimalisasi Kinerja Pegawai dan Penanganan Keluhan dalam Konteks Ekonomi Syariah untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Kospin Bangkit Pemalang**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar- benar hasil karya penulis kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 28 Februari 2025

Yang menyatakan



Fadhli Muhtazam

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdr. Fadhli Muhtazam

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c.q. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

Nama : Fadhli Muhtazam
NIM : 4121144
Judul Skripsi : **Optimalisasi Kinerja Pegawai dan Penanganan Keluhan dalam Konteks Ekonomi Syariah untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Kospin Bangkit Pemalang**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 28 Februari 2025
Pembimbing,



Muhamad Masrur, M.E.I
NIP. 197912112015031001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Pahlawan No. 52 Kejen Pekalongan. www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara/i:

Nama : **Fadhli Muhtazam**
Nim : **4121144**
Judul Skripsi : **Optimalisasi Kinerja Pegawai dan Penanganan
Keluhan dalam Konteks Ekonomi Syariah untuk
Meningkatkan Kepuasan Nasabah Kospin Bangkit
Pemalang.**
Dosen Pembimbing : **Muhamad Masrur M.E.I**

Telah diujikan pada hari Jumat, 14 Maret 2025 dan dinyatakan **LULUS**
serta diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

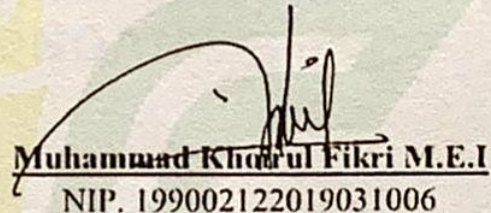
Dewan Penguji

Penguji I

Penguji II



Rinda Asytuti M.Si
NIP. 197712062005012002



Muhammad Khairul Fikri M.E.I
NIP. 199002122019031006

Pekalongan, 20 Maret 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. H. Shinta Dewi Rismawati S.H., M.H
NIP 197502201999032001

MOTTO

*setiap insan yang tidak memiliki keyakinan maka tidak akan bisa meraih
keberhasilan/manfa'atnya (dari apa yang dilakukannya).*

Imam Syarafuddin Yahya Al-'Imrithi

*Keyakinan pada dirimu sendiri adalah kunci awal untuk menciptakan hal-hal
besar dalam hidupmu.*

Penulis



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisa Skripsi ini.

1. Kedua orang tua tercinta yaitu bapak Khadirin dan ibu Siti Damawiyah
2. Keluarga saya yang terdiri dari Saudara Kandung saya, yaitu kakak-kakak saya : Irfan Hadirin, Muhammad Fajar, Ali Firdaun, dan Alwi Hasan. Istri dan Anak Kandung dari kakak saya Irfan khadiri yaitu istri : Dwi Kurniati dan anak kandung : Izza labibah dan Zaid Irfan Abdurahman. Keluarga besar Bani Carban dan keluarga besar Bani Jabidi.
3. Almamater saya Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Dosen pembimbing bapak Muhamad Masrur, M.E.I
5. Dosen Wali bapak Versiandika Yudha Pratama, M.M

6. Sahabat sahabat saya

7. Teman teman saya



ABSTRAK

FADHLI MUHTAZAM, Optimalisasi Kinerja Pegawai dan Penanganan Keluhan dalam Konteks Ekonomi Syariah untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Kospin Bangkit Pemalang

Kepuasan nasabah menjadi salah satu kunci keberhasilan sebuah koperasi. Kospin Bangkit pada tahun 2023 mengalami kekhawatiran akan adanya penurunan kepuasan nasabah. Hal ini ditandai dengan adanya penurunan SHU koperasi. Penurunan kepuasan nasabah menjadi hal penting yang harus segera diatasi, agar koperasi tetap baik. Pengoptimalan kinerja pegawai dan penanganan keluhan nasabah dapat dijadikan sebagai alat dalam memperbaiki kepuasan nasabah. Pengoptimalan kinerja pegawai dan penanganan keluhan tersebut, juga perlu dilandasi dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah, dikarenakan sejarah dan nasabahnya terikat pada sebuah ormas Islam NU. Penerapan prinsip-prinsip ekonomi syariah bertujuan agar nasabah lebih puas dan lebih percaya atas kinerja pegawai dan penanganan keluhan yang dilakukan oleh pegawai. Dari permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana optimalisasi kinerja pegawai dan penanganan keluhan dalam konteks ekonomi syariah untuk meningkatkan kepuasan nasabah Kospin Bangkit. Penelitian diharapkan membantu Kospin Bangkit untuk melihat beberapa faktor yang dapat diperbaiki atau dioptimalkan melalui pengoptimalan berlandaskan prinsip-prinsip syariah yang terkait, agar kepuasan nasabah dapat meningkat.

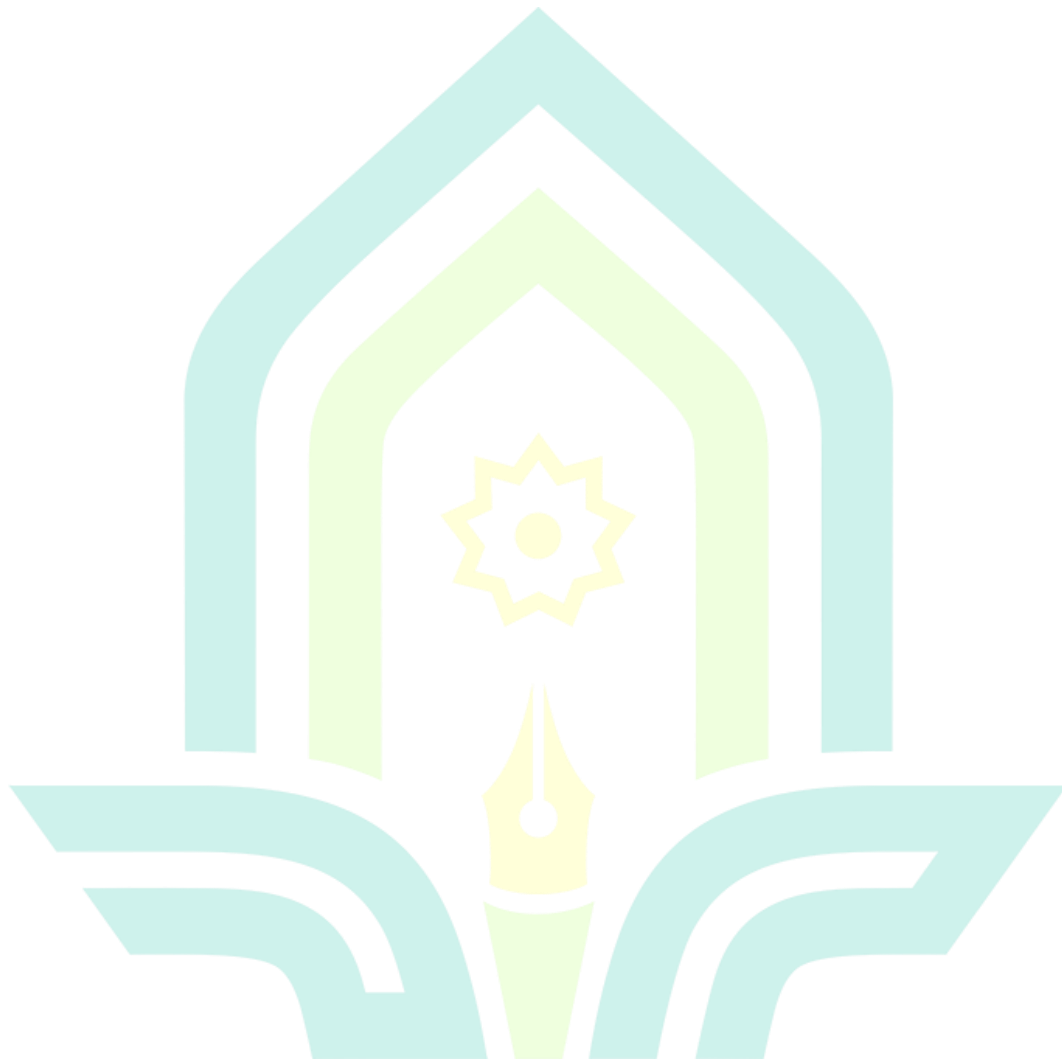
Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan kualitatif untuk memahami fenomena optimalisasi kinerja pegawai dan penanganan keluhan di Kospin Bangkit Pemalang dalam konteks ekonomi syariah. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan teknik purposive sampling yang melibatkan manajer, pegawai, serta nasabah yang telah berinteraksi dengan layanan Kospin Bangkit selama minimal enam bulan. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber dan teknik, sementara analisis data menggunakan analisis data kualitatif, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai Koperasi Simpan Pinjam (Kospin) Bangkit Pemalang secara keseluruhan dinilai baik, dengan kualitas kerja yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan kuantitas kerja yang mengalami peningkatan signifikan. Pegawai juga menunjukkan komitmen kerja yang tinggi, efektifitas, serta kecepatan waktu dalam menyelesaikan tugas. Namun, terdapat beberapa area yang masih memerlukan perbaikan, seperti ketelitian di bagian teller, kecepatan pelayanan di bagian kredit, dan efisiensi waktu dalam penanganan keluhan nasabah. Meskipun demikian, menurut beberapa nasabah, kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik.

Penanganan keluhan nasabah di Kospin Bangkit dinilai baik dengan pendekatan empatik, kecepatan penanganan, keadilan, serta kemudahan komunikasi antara pegawai dan nasabah. Namun, masih terdapat keluhan terkait keterlambatan proses survei jaminan pinjaman dan persepsi ketidakadilan dalam perlakuan terhadap nasabah baru dan lama. Oleh karena itu, Kospin Bangkit perlu meningkatkan efisiensi waktu, konsistensi pelayanan, dan komunikasi yang lebih proaktif dalam penanganan keluhan. Meski sudah berupaya menerapkan prinsip

ekonomi syariah, tantangan seperti ketidaksesuaian antara janji pelayanan dan realitas, keterlambatan administrasi, serta ketidakjelasan dalam sistem penanganan keluhan, perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan.

Kata Kunci : Kinerja pegawai, penanganan keluhan, kepuasan nasabah, prinsip ekonomi syariah, Kospin Bangkit.



ABSTRACT

FADHLI MUHTAZAM, Optimizing Employee Performance and Handling Complaints in the Context of Sharia Economics to Increase Customer Satisfaction at Kospin Bangkit Pemalang

Customer satisfaction is one of the keys to the success of a cooperative. Kospin Bangkit in 2023 experienced concerns about a decrease in customer satisfaction. This is indicated by a decrease in cooperative SHU. The decline in customer satisfaction is an important thing that must be addressed immediately, so that the cooperative remains good. Optimizing employee performance and handling customer complaints can be used as tools in improving customer satisfaction. Optimizing employee performance and handling these complaints, also needs to be based on the principles of sharia economic principles, because its history and customers are tied to an Islamic organization NU. The application of the principles of sharia economic principles aims to make customers more satisfied and more confident in the performance of employees and handling complaints made by employees. From these problems, this study aims to determine the extent to which the optimization of employee performance and complaint handling in the context of Islamic economics to increase Kospin Bangkit customer satisfaction. The research is expected to help Kospin Bangkit to see some factors that can be improved or optimized through optimization based on the relevant sharia principles, so that customer satisfaction can increase.

The research method used in this research is field research with a qualitative approach to understand the phenomenon of optimizing employee performance and handling complaints at Kospin Bangkit Pemalang in the context of Islamic economics. Data collection was conducted through observation, in-depth interviews, and documentation with purposive sampling technique involving managers, employees, and customers who have interacted with Kospin Bangkit services for at least six months. Data validity was guaranteed through triangulation of sources and techniques, while data analysis used qualitative data analysis, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results of the study indicate that the overall performance of employees of the Bangkit Pemalang Savings and Loan Cooperative (Kospin) is considered good, with work quality in accordance with standard operating procedures (SOP) and work quantity that has increased significantly. Employees also show high work commitment, effectiveness, and speed in completing tasks. However, there are several things that still need improvement, such as accuracy in the teller section, speed of service in the credit section, and time efficiency in handling customer complaints. However, according to several customers, the quality of service provided is quite good.

Handling of consumer complaints at Kospin Bangkit is considered good with an empathetic approach, speed of handling, fairness, and ease of communication between employees and consumers. However, there are still complaints related to the slow process of loan guarantee supervision and unfair perceptions in the treatment of new and old customers. Therefore, Kospin Bangkit needs to improve time efficiency, service consistency, and more proactive communication in handling complaints. Despite efforts to implement sharia economic principles, challenges

such as discrepancies between service promises and reality, administrative delays, and unclear complaint handling systems need to be fixed in order to improve overall customer satisfaction.

Keywords: Employee performance, complaint handling, customer satisfaction, sharia economic principles, Kospin Bangkit.



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT. karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Zaenal Mustakim M.Ag selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H. M.H. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Dr. H. Tamamudin, S.E, M.M. selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Muhammad Aris Safi'i, M.E.I. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
5. Muhamad Masrur, M.E.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
6. Versiandika Yudha Pratama, M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah memberikan bimbingan perkuliahan dan ilmunya dari awal hingga akhir

dan memberikan arahan pembuatan judul skripsi sebagai langkah awal tersusunya skripsi ini.

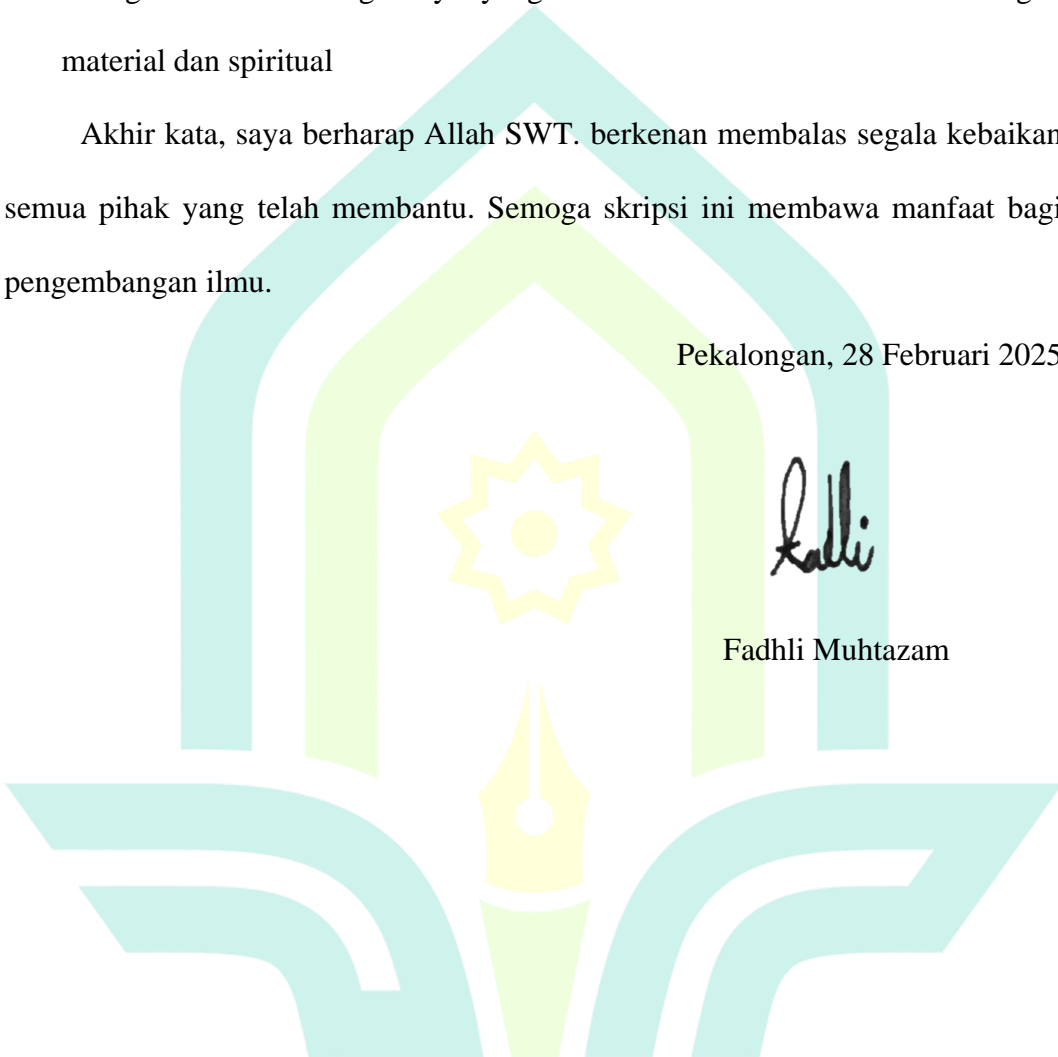
7. Pihak Kospin Bangkit yang sudah bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan.
8. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan spiritual

Akhir kata, saya berharap Allah SWT. berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 28 Februari 2025



Fadhli Muhtazam



DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTARK	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI	xvi
DAFTAR TABEL.....	xxvi
DAFTAR GAMBAR.....	xxvii
DAFTAR LAMPIRAN	xxviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Telaah Pustaka	26
C. <i>Tentative Theory Construct</i> /Kerangka Berfikir	33

BAB	III	METODE PENELITIAN	35
	A.	Jenis Penelitian.....	35
	B.	Pendekatan Penelitian	35
	C.	<i>Setting</i> Penelitian	36
	D.	Subjek Penelitian dan Sampel.....	36
	E.	Sumber Data.....	37
	F.	Teknik Pengumpulan Data.....	38
	G.	Teknik Keabsahan Data	38
	H.	Metode Analisis Data.....	39
BAB	IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	41
	A.	Gambaran Umum lokasi/Subjek Penelitian	41
	B.	Data dan Pembahasan	49
BAB	V	PENUTUP	121
	A.	Simpulan	121
	B.	Keterbatasan Penelitian.....	123
		DAFTAR PUSTAKA	124
		LAMPIRAN	I
	1.	Lampiran 1	I
	2.	Lampiran 2.....	II
	3.	Lampiran 3	1II
	4.	Lampiran 4	IX
	5.	Lampiran 5	XXXVIII
	6.	Lampiran 6.....	XL

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin disini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De

ذ	Ẓal	Ẓ	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘_	Komaterbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Ki

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal tunggal

Vokal Tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
اَ	Fathah	A	A

اِ	Kasrah	I	I
اُ	Ḍammah	U	U

2. Vokal rangkap

Vokal Rangkap bahasa Arab yang lambangnyaberupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَيّ	Fathah dan ya	Ai	A dan I
أَوْ	Fathah dan wau	Au	A dan U

Contoh:

كَتَبَ - kataba

فَعَلَ - fa'ala

ذُكِرَ - žukira

يَذْهَبُ - yazhabu

سُئِلَ - su'ila

كَيْفَ - kaifa

هَوَّلَ - haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
اَ... اِ...	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā	a dan garis diatas
ِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ū	u dan garis atas
ُ	<i>Ḍammah</i> dan <i>wau</i>	Ī	i dan garis atas

Contoh

قَالَ - qāla

رَمَى - ramā

قِيلَ - qīla

D. Ta' marbūṭah

Transliterasi untuk ta marbūṭah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah Hidup

Ta' marbutah yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *Ḍammah*, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah Sedangkan

Ta' marbutah yang mati atau mendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ - rauḍah al-aṭfāl
 - rauḍatulafāl
 الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ - al-Madīnah al-Munawwarah
 -al-Madīnatul-Munawwarah
 طَالِحَةٌ - talḥah

E. Syaddah

Syaddah atau *Tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *Tasydīd* (ّ) dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا -rabbanā

نَزَّلَ -nazzala

الْبِرِّ -al-birr

الْحَجِّ -al-ḥajj

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال namun dalam pedoman transliterasi ini, kata itu di bedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah
2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah
3. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang

Contoh:

الرَّجُلُ - ar-rajulu

السَّيِّدُ - as-sayyidu

الشَّمْسُ - as-syamsu

القَلَمُ - al-qalamu

البَدِيعُ - al-badī'u

الْجَلَالُ - al-jalālu

G. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif. Contoh:

تَأْخُذُونَ - ta'khuḏūna

النَّوْءُ - an-nau'

شَيْءٌ - syai'un

إِنَّ - inna

أَمْرٌ - umirtu

أَكَلَ - akala

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya. Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ هُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ - Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqīn

-Wainnallāhalahuwakhairrāziqīn

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ

-Ibrāhīm al-Khalīl

- Ibrāhīmūl-Khalīl

بِسْمِ اللَّهِ جَرَاهَا وَمُرْسَاهَا

-Bismillāhimajrehāwamursahā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ

-Wa mā Muhammadun illā rasl

وَلَقَدْ رَأَاهُ بِالْأَفُقِ الْمُبِينِ

-Walaqadra'āhubil-ufuq al-mubīn

-Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

-Alhamdulillāhirabbil al-'ālamīn

-Alhamdulillāhirabbilil 'ālamīn

Penggunaan huruf awal capital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak digunakan. Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

-Naṣrunminallāhiwafathunqarīb

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

-Lillāhi al-amrujamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

-Lillāhil-amrujamī'an

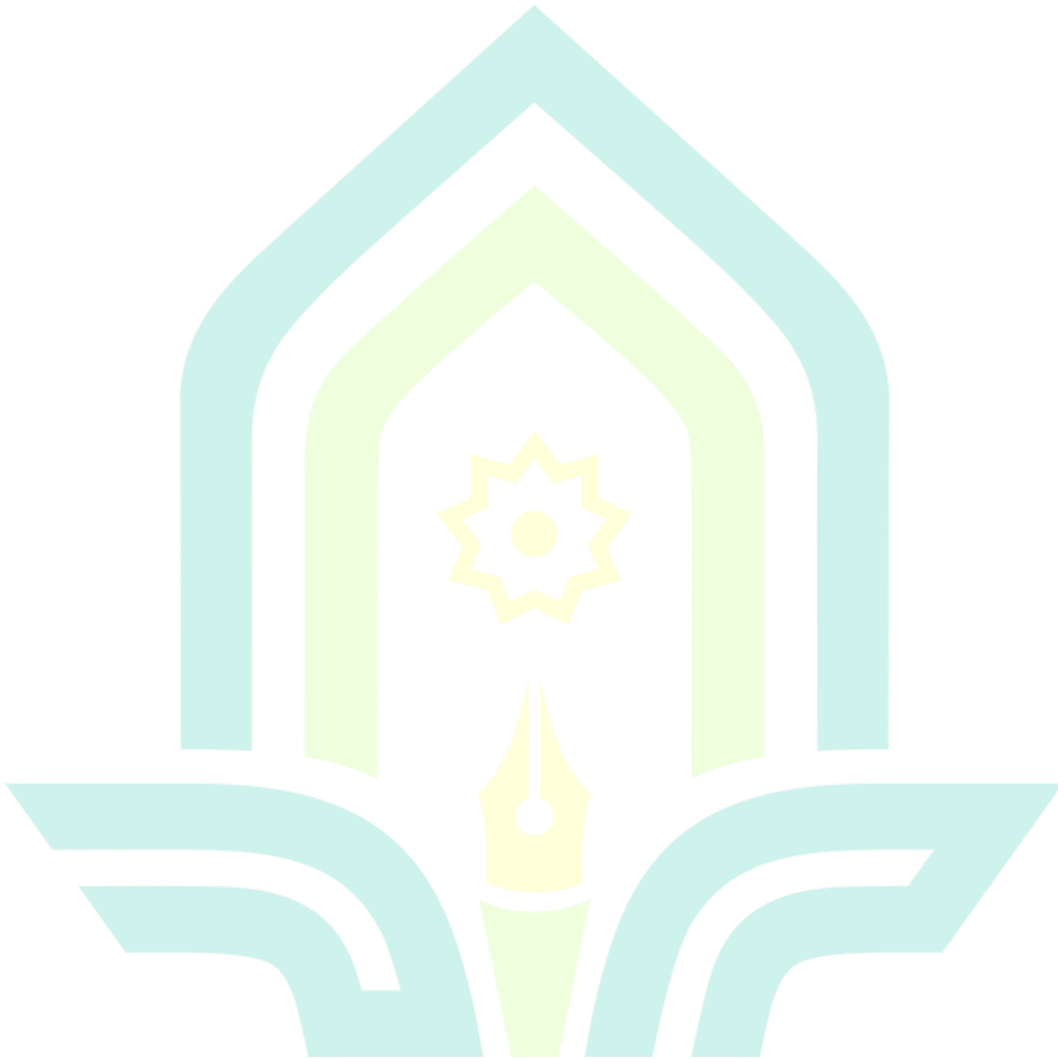
-Wallāhabikullisyai'in 'alīm

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman Tajwid.

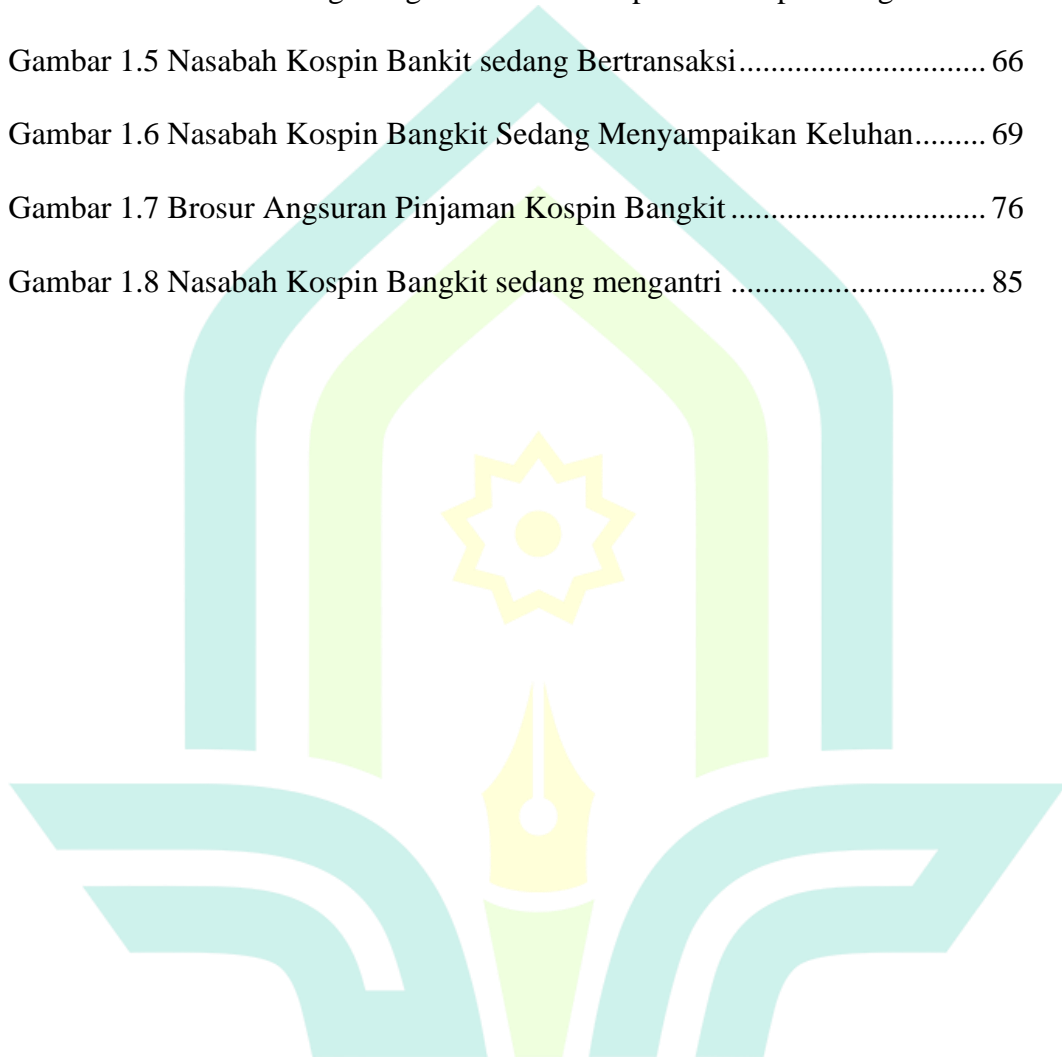
DAFTAR TABEL

Tabel. 1.1 Jumlah Nasabah Baru dan SHU Kospin Bangkit.....	2
--	---



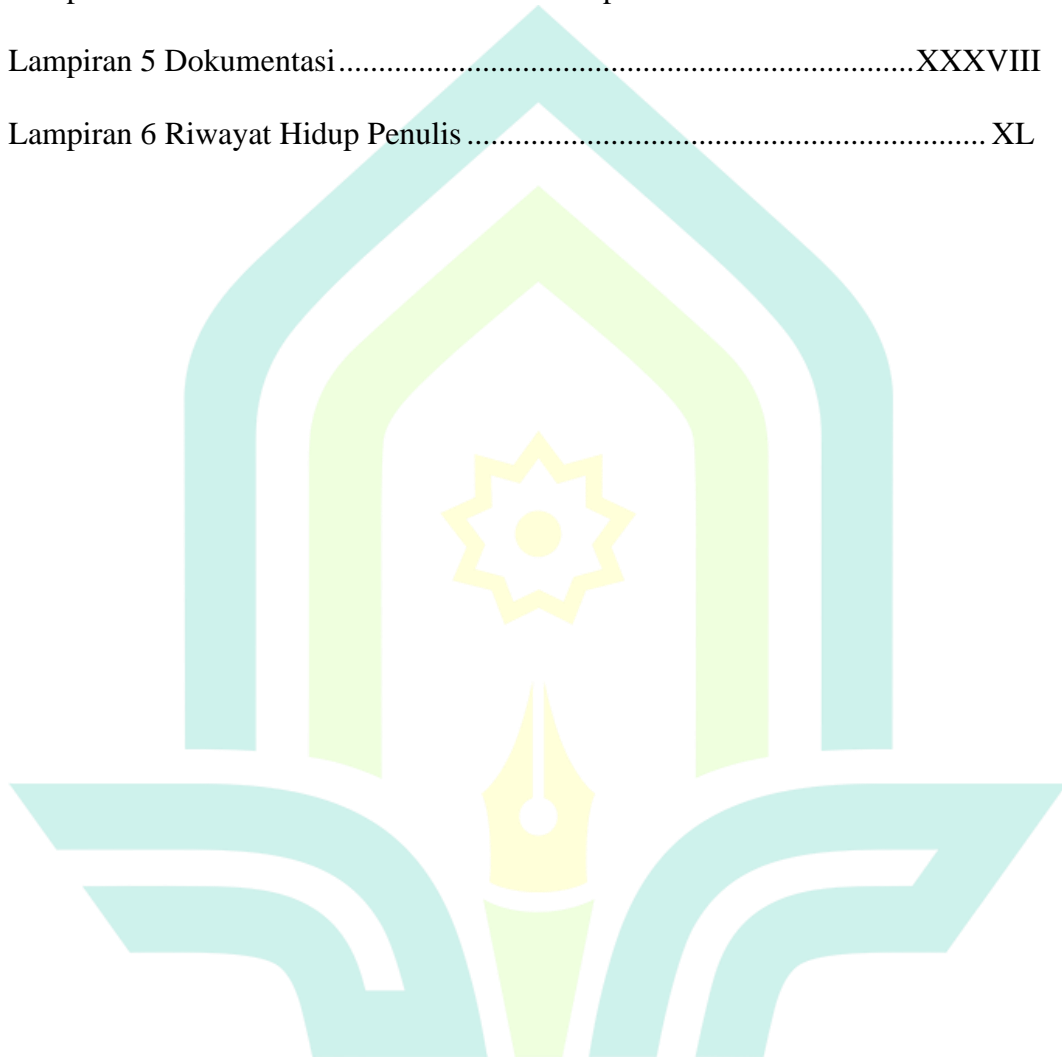
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir (<i>Tentative Theory construct</i>).....	32
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Kospin Bangkit	44
Gambar 1.3 Standar Operasional Prosedur Kospin Bangkit.....	53
Gambar 1.4 Mesin Hitung Uang Otomatis dan Aplikasi Kospin Bangkit	57
Gambar 1.5 Nasabah Kospin Bankit sedang Bertransaksi.....	66
Gambar 1.6 Nasabah Kospin Bangkit Sedang Menyampaikan Keluhan.....	69
Gambar 1.7 Brosur Angsuran Pinjaman Kospin Bangkit	76
Gambar 1.8 Nasabah Kospin Bangkit sedang mengantri	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian	I
Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari lokasi	II
Lampiran 3 Pedoman Observasi dan Hasil Observsi	III
Lampiran 4 Pedoman Wawancara dan Transkrip Wawancara.....	IX
Lampiran 5 Dokumentasi.....	XXXVIII
Lampiran 6 Riwayat Hidup Penulis	XL



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Koperasi merupakan sebuah bentuk usaha bersama yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya, seperti dalam keuntungan finansial dan akses ke produk dan jasa yang lebih baik. Hal ini diperkuat dengan ungkapan menurut Ryan Irwansyah Pasaribu (2024) bahwa manfaat ekonomi jangka panjang yang langsung dapat dinikmati oleh anggota koperasi yaitu termasuk harga yang kompetitif, transaksi yang mudah, produk yang lebih berkualitas, pasokan barang yang lebih dapat diandalkan dan konsisten. Seiring dengan peningkatan persaingan koperasi di era globalisasi, kesuksesan koperasi dapat diwujudkan melalui pengoptimalan kepuasan nasabah.

Menurut Elghani et al., (2022) Kepuasan nasabah koperasi merupakan salah satu indikator keberhasilan koperasi. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, kepuasan nasabah koperasi menurun. Hal tersebut, dikarenakan masalah yang ditimbulkan oleh koperasi sendiri, contohnya terjadi di koperasi simpan pinjam. Salah satu contoh nyata dari penurunan tingkat kepuasan nasabah adalah Kospin Bangkit Pemalang. Penurunan kepuasan nasabah di Kospin bangkit Pemalang dapat diamati dari data tiga tahun terakhir. Selama tiga tahun terakhir, Kospin Bangkit Pemalang memiliki data sebagai berikut

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Baru dan SHU Kospin Bangkit

Tahun	Nasabah Baru	SHU
2021	315	721.600.000
2022	347	782.900.000
2023	1013	722.500.000
2024	574	755.400.000

Sumber: pegawai di Kantor pusat Kospin Bangkit Pemalang, 2025

Dalam tiga tahun terakhir, jumlah nasabah baru meningkat tajam. Namun, Kospin Bangkit Pemalang mengalami penurunan Sisa Hasil Usaha (SHU) yang cukup signifikan dalam beberapa tahun 2023. Meskipun ada peningkatan 666 nasabah baru, SHU koperasi turun sebesar Rp 60.400.000 pada tahun 2023 dibandingkan tahun sebelumnya. walaupun Hal ini menimbulkan masalah dalam keopresi, yang mana jumlah nasabah semakin meningkat, namun SHU menurun.

Menurut Fitratama & Sumarsono (2023) Bertambahnya jumlah nasabah dapat berkontribusi pada peningkatan Sisa Hasil Usaha (SHU) koperasi, karena setiap nasabah berpartisipasi dalam transaksi dengan koperasi. Namun, peningkatan SHU tidak hanya bergantung pada jumlah nasabah, tetapi juga pada peran aktif mereka dalam mendukung bertransaksi, baik menabung ataupun meminjam. Kurangnya, peran aktif dari nasabah koperasi membuat Kospin bangkit Pemalang mengalami penurunan SHU. Kepuasan nasabah koperasi merupakan salah satu penyebab nasabah kurang berperan aktif dalam keberlangsungan koperasi. Sebagaimana menurut Rafi & Asyik (2022) menyatakan bahwa nasabah

yang puas lebih mungkin untuk berpartisipasi secara aktif dalam berbagai transaksi di koperasi, yang pada gilirannya meningkatkan meningkatkan sisa hasil usaha. Sementara itu, Kospin Bangkit Pemalang mengalami penurunan SHU, yang membuka peluang terjadinya masalah kepuasan nasabah koperasi.

Kospin Bangkit Pemalang merupakan salah satu koperasi simpan pinjam di Pemalang yang secara terus-menerus berupaya meningkatkan layanan dan produknya serta mengupayakan tingkat kepuasan nasabah yang lebih baik. Kepuasan nasabah koperasi yang baik menurut Bambang Riono (2022), dapat dilihat dari respon perilaku, yang membandingkan kinerja atau layanan yang dirasakan sesuai dengan harapan. Nasabah akan mengalami kekecewaan, ketidakpuasan, atau bahkan kekecewaan jika kinerja pegawai, terutama dalam memberikan pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan harapannya. Sebaliknya, jika kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada nasabah memenuhi atau di atas harapan, nasabah akan sangat senang.

Menurut Arbain et al., (2022) kinerja yang baik dari pegawai adalah kunci utama dalam mengembangkan koperasi. kinerja yang baik dapat memberikan kepuasan maksimal kepada nasabahnya. Selain itu, dalam memberikan kepuasan nasabah yang maksimal juga, perlu adanya penanganan keluhan yang baik dalam menampung keluhan keluhan nasabah. Sebagaimana diungkapkan Nurcahyo & Solekah (2019) dengan memberikan penanganan keluhan yang baik, koperasi dapat menciptakan

rasa nyaman bagi nasabah, sehingga masalah yang mereka hadapi bisa terselesaikan. Hal ini juga berpotensi membuat nasabah puas dan tidak mudah berpindah ke koperasi lain. Dari penjelasan diatas kinerja karyawan yang optimal dan penanganan keluhan yang efektif menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Kospin Bangkit Pemalang dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah, melalui pengotimalan pada kinerja pegawai dan penanganan keluhanan, perlu adanya konteks ekonomi syariah, walaupun bukan merupakan koperasi syariah secara resmi. Hal ini dikarenakan sejarah dan nasabah Kospin Bangkit Pemalang yang hampir keseluruhan tidak lepas dari organisasi keislaman NU. Sejarah Kospin Bangkit Pemalang, awalnya bernama Koperasi Tani Bangkit, didirikan pada tahun 1999 oleh Majelis Wakil Cabang (MWC) NU Kabupaten Pemalang yang dipimpin oleh Kyai Ali Nu'man, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar dan menyediakan pendanaan bagi MWC NU Kecamatan Ampelgading. Oleh sebab sejarah dan hampir keseluruhan nasabahnya memiliki keterkaitan dengan organisasi NU, maka perlu adanya konteks ekonomi syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Prinsip-prinsip moral dan etika Islam, seperti keadilan, keterbukaan, dan kejujuran, sangat ditekankan dalam ekonomi Islam. Hal ini menjadi landasan untuk memaksimalkan kinerja pegawai dan menerapkan ekonomi syariah dalam penyelesaian keluhan. Memaksimalkan kinerja pegawai dan menerapkan ekonomi syariah dalam penyelesaian keluhan

adalah langkah strategis yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Untuk meningkatkan kinerja pegawai sesuai dengan prinsip ekonomi syariah, perlu adanya penekanan dalam keadilan, kejujuran, etika kerja, tanggung jawab sosial, dan integritas. Selain itu, memberikan insentif yang adil dan transparan bagi pegawai yang menunjukkan kinerja baik serta menciptakan lingkungan kerja yang positif dapat memotivasi pegawai untuk memberikan yang terbaik (Ainia Rizqiatul Hikmah et al, 2023). Dalam hal penanganan keluhan pelanggan, penting untuk mengedepankan transparansi dan kejujuran dengan menyediakan informasi yang jelas mengenai proses penanganan keluhan (Sujarwanto & Sutianingsih, 2024).

Penelitian mengenai Optimalisasi Penanganan Komplain di koperasi sudah pernah dilakukan oleh Widyawati (2023) dengan hasil bahwa pentingnya kualitas layanan dan mekanisme penanganan komplain dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Fokus utamanya adalah pada upaya meningkatkan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang optimal dan responsif terhadap komplain yang muncul. Namun, penelitian tersebut belum secara mendalam mengkaji aspek kinerja pegawai dan konteks ekonomi syariah, yang merupakan faktor penting dalam karakteristik Kospin Bangkit Pemalang, mengingat sebagian besar anggota koperasi ini berasal dari latar belakang Nahdlatul Ulama (NU) dengan nilai-nilai Islam yang kuat. Penulis menemukan judul penelitian yang berjudul "Optimalisasi Kinerja Pegawai dan Penanganan Keluhan

dalam Konteks Ekonomi Syariah untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Kospin Bangkit Pemalang" bertujuan untuk mengisi kesenjangan ini dengan memberikan perhatian lebih terhadap bagaimana kinerja pegawai serta pendekatan berbasis ekonomi syariah dapat mempengaruhi kepuasan nasabah koperasi secara khusus.

Penelitian ini tidak hanya menitikberatkan pada kinerja pegawai dan penanganan keluhan, tetapi juga memperluas cakupan untuk mengeksplorasi bagaimana kinerja pegawai dan penanganan keluhan yang berlandaskan prinsip syariah seperti keadilan, kejujuran, dan transparansi, dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Hal ini penting mengingat Kospin Bangkit Pemalang bukan sekadar lembaga keuangan tetapi juga memiliki tanggung jawab sosial dan religius yang signifikan dalam komunitas NU.

Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah di Kospin Bangkit Pemalang secara menyeluruh, penulis penelitian ini bermaksud untuk mengetahui sejauhmana optimalisasi kinerja karyawan dan penanganan keluhan dalam kerangka ekonomi Islam. Penelitian ini dilakukan di Kospin Bangkit Pemalang, sebuah lokasi yang belum banyak diteliti, untuk menawarkan perspektif baru tentang bagaimana prinsip-prinsip ekonomi syariah dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan memajukan teori dan praktik ekonomi syariah dan membantu Kospin Bangkit Pemalang dalam meningkatkan kepuasannya.

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana kinerja pegawai Kospin Bangkit Pemalang?
2. Bagaimana penanganan keluhan nasabah Kospin Bangkit Pemalang?
3. Bagaimana optimalisasi kinerja pegawai dan penanganan keluhan yang efektif dalam konteks ekonomi syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah Kospin bangkit Pemalang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dtersusun di atas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai Kospin bangkit Pemalang.
2. Untuk mengetahui penanganan keluhan kospin bangkit Pemalang.
3. Untuk mengetahui sejauhmana optimalisasi kinerja pegawai dan penanganan keluhan yang efektif dalam konteks ekonomi syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah Kospin bangkit Pemalang.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, baik manfaat praktis maupun manfaat teoritis, sebagai berikut :

1. Manfaat praktis
 - a) Bagi penulis

Penelitian ini memperluas wawasan penulis mengenai kinerja pegawai dan penanganan keluhan dalam kenteks ekonomi syariah.

b) Bagi Koperasi

Penelitian ini memberikan informasi kepada manajemen Kospin Bangkit Pemalang tentang kondisi kinerja pegawai dan penanganan keluhan saat ini, sehingga dapat digunakan untuk melakukan peningkatan kinerja pegawai dan kualitas penanganan keluhan. Penelitian ini juga bermanfaat untuk memberikan informasi bahwa kinerja pegawai dan penanganan keluhan yang sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah, dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

c) Bagi UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah daftar referensi terkait kinerja pegawai dan penanganan keluhan yang sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan tentang teori kinerja pegawai dan penanganan keluhan di sektor koperasi, yang dapat dijadikan referensi dalam penelitian akademis. Penelitian ini juga, diharapkan menambah literatur mengenai prinsip-prinsip ekonomi syariah dalam kinerja pegawai dan penanganan keluhan.

D. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan terstruktur mengenai penelitian ini, sistematika pembahasan disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan memaparkan gambaran mengenai isi yang terkandung pada penulisan ini, yang meliputi pengenalan masalah, profil Kospin Bangkit Pemalang, masalah yang dihadapi kospin bangkit Pemalang, kinerja pegawai dan penanganan keluhan, penelitian terdahulu, penegasan judul, dan tujuan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori pada penelitian ini memberi penjelasan teori teori yang berhubungan dengan penelitian, yang dapat digunakan untuk menganalisis suatu permasalahan. Teori teori tersebut, meliputi teori kinerja pegawai, teori penanganan keluhan, teori kepuasan anggota dan teori ekonomi syariah.

BAB III METODE PENELITIAN

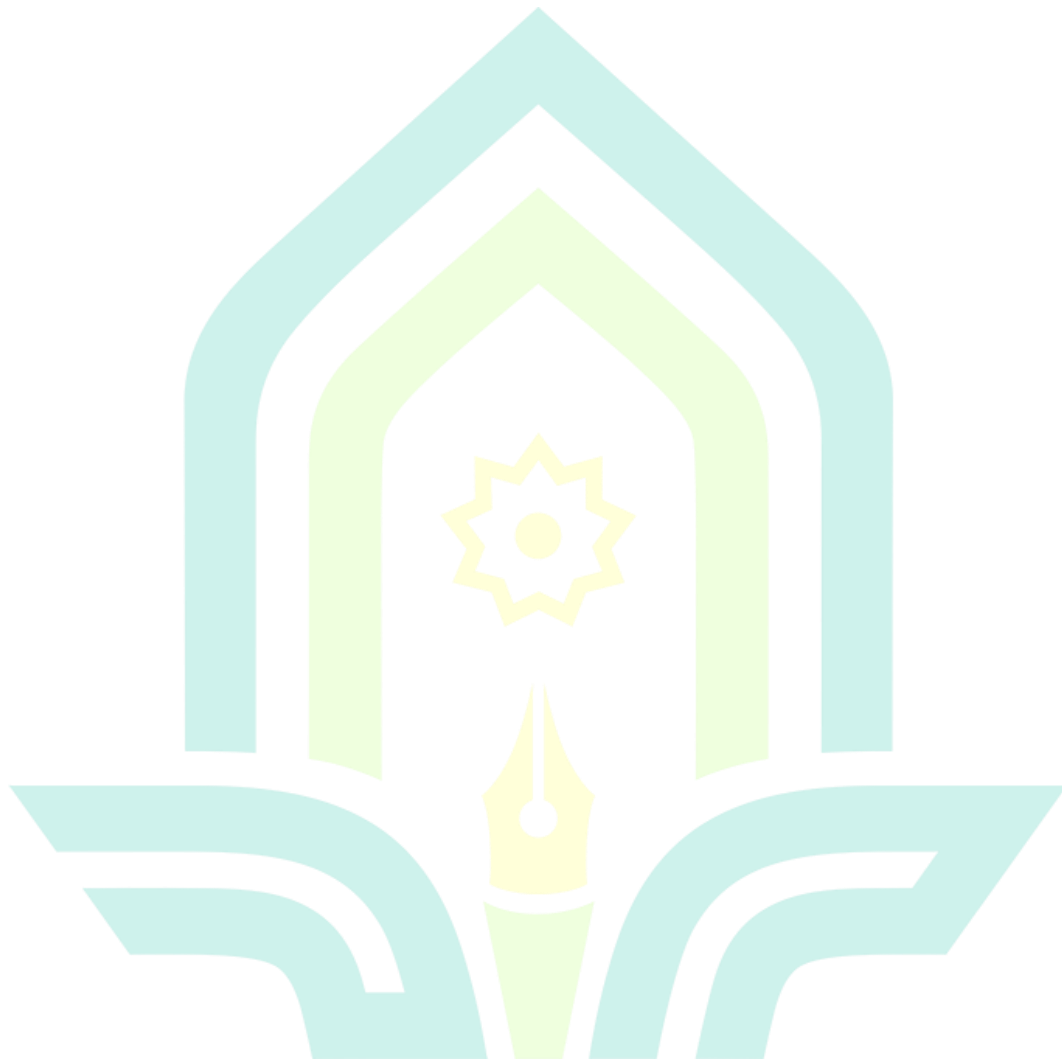
Metode penelitian yang digunakan peneliti ini meliputi jenis penelitian, pendekatan penelitian, *setting* penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik keabsahan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini peneliti berusaha melakukan penafsiran dan pemaknaan mengenai semua informasi yang telah didapat. Informasi tersebut, meliputi gambaran umum Kospin Bangkit, kinerja pegawai dan penanganan keluhan yang telah dilakukan Kospin Bangkit, dan penerepan prinsip syariah dalam kinerja pegawai dan penanganan keluhan Kospin Bangkit.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang Simpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan keterbatasan penelitian yang telah dilakukan.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Kinerja pegawai Kospin Bangkit secara keseluruhan dinilai baik, dilihat dari kualitas, kuantitas, kecepatan waktu, efektifitas dan komitmen kerja. Kinerja pegawai Kospin bangkit terlihat baik pada kualitas kerja yang sesuai SOP dan kuantitas kerja yang meningkat signifikan. Namun, terdapat beberapa yang memerlukan peningkatan, seperti ketelitian di bagian teller, kecepatan pelayanan di bagian kredit, dan efisiensi waktu dalam penanganan keluhan. Walaupun hal hal tersebut sudah bagus dan baik menurut beberapa nasabah.

Penanganan keluhan di Kospin Bangkit sudah baik, jika dilihat dari empati pegawa, kecepatan penangan, keadilan penangan dan kemudahan komunikasi antara nasabah dengan pegawai. Kospin Bangkit dalam menangani keluhan dilakukan dengan pendekatan empatik dan responsif, dengan fokus pada solusi yang efektif dan komunikasi yang baik. Meskipun demikian, masih ada beberapa keluhan terkait keterlambatan proses survei jaminan pinjaman dan persepsi ketidakadilan dalam perlakuan antara nasabah baru dan lama. Oleh karena itu, Kospin Bangkit perlu meningkatkan efisiensi waktu, konsistensi pelayanan, dan komunikasi proaktif dalam penanganan keluhan.

Optimalisasi kinerja pegawai dan penanganan keluhan dalam konteks ekonomi syariah di Koperasi Simpan Pinjam Bangkit Pemalang

menunjukkan bahwa meskipun koperasi telah berupaya untuk menerapkan prinsip-prinsip ekonomi Islam, seperti kejujuran, transparansi, tanggung jawab, keadilan, dan khidmah, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diperbaiki. Beberapa kendala utama yang ditemukan adalah ketidaksesuaian antara janji pelayanan dan realitas di lapangan, keterlambatan dalam proses administrasi, serta ketidakjelasan sistem penanganan keluhan yang membuat nasabah merasa kurang puas. Meskipun pegawai telah berusaha menunjukkan sikap amanah, kejujuran, dan melayani dengan rendah hati, masih terdapat area yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal disiplin kerja, konsistensi pelayanan, dan penerapan prinsip keadilan yang lebih merata untuk semua nasabah.

Kospin Bangkit dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai dan penanganan keluhan, perlu memperbaiki sistem administrasi, memastikan ketepatan waktu dalam setiap proses layanan, serta menstandarisasi prosedur penanganan keluhan agar tidak ada perbedaan perlakuan antara nasabah. Selain itu, peningkatan pemahaman pegawai terhadap prinsip-prinsip ekonomi syariah, terutama dalam hal tanggung jawab, menepati janji, dan melayani dengan rendah hati, menjadi penting agar kualitas layanan dapat terus meningkat. Dengan memperbaiki aspek komunikasi internal, mempercepat proses layanan, dan memastikan keadilan serta transparansi, Kospin Bangkit diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah, sekaligus menjalankan operasionalnya sesuai dengan nilai-nilai Islam yang berorientasi pada kesejahteraan bersama.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan.

Berikut ini beberapa keterbatasan penelitian ini :

1. Sampel nasabah dan pegawai terlalu kecil, hanya berjumlah masing masing 21 nasabah dan 1 pegawai. Memungkinkan hasil penelitian, kurang menggambarkan kondisi sepenuhnya di Kospin bangkit.
2. Penelitian ini hanya dilakukan di Kantor pusat Kospin Bangkit. Memungkinkan hasil penelitian, kurang menggambarkan keseluruhan kondisi Kospin bangkit. Karena Kospin Bangkit memiliki 3 kantor cabang yaitu di desa Kesesirejo, Susukan dan Kendaldoyong.
3. Temuan mungkin tidak merata, dikarenakan hanya mengambil sampel nasabah lama. Temuan tidak bisa menemukan kondisi untuk nasabah baru yang sekarang.
4. Data wawancara dan Observasi memungkinkan bersifat Subjektif. Karena persepsi peneliti, nasabah dan pegawai hampir berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). METODE PENELITIAN KUALITATIF. In M. . Dr. Patta Rapanna, SE. (Ed.), *Sustainability (Switzerland)* (1st ed., Vol. 11, Issue 1). CV. syakir Media Press iii.
- Ainia Rizqiatul Hikmah, Fadilatul Khoiroh, Y. M. M. (2023). Optimalisasi Sumberdaya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada KSPPS Artha Mitra Sejati Kepanjen Optimizing. *Jurnal-Tamwil Kajian Ekonomi Syariah*, 6(2), 215–228. <https://doi.org/10.33367//at.v6i2.1499>
- Al'asqolaini, M. Z. (2019). Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *JEK - (Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan Kreatif)*, 4(1), 34–42. <https://journal.stienugresik.ac.id/index.php/jek/article/download/77/48>
- Amelia, A., Fadhillah, I., Pangestika, R., Charunnisa, Z., & Nur Ilham, R. (2023). Analysis of Service Quality in an Effort To Improve Member Satisfaction (Case Study on Pt.Pim Sharia Employee Cooperatives). *International Journal of Social Science, Educational, Economics, Agriculture Research and Technology (IJSET)*, 2(2), 1191–1197. <https://doi.org/10.54443/ijset.v2i2.113>
- Arbain, L. S., Pusparini, H., & Jumaidi, L. T. (2022). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pada Koperasi Wiyatamandala (Studi Kasus pada Koperasi Wiyatamadala di Praya, Lombok. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 1(2), 226–234. <https://doi.org/10.59086/jam.v1i2.106>
- Bambang Riono, S. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Kredit, Prosedur Pemberian Kredit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(3), 375–386. <https://doi.org/10.55606/jimak.v1i3.508>
- Christine Herawati Limbong. (2019). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGUNGKAPAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PADA PERUSAHAAN PERTAMBANGAN YANG TERDAFTAR DI BEI. *Jurnal ECOBISMA*, 6(2), 114–128.
- Elghani, R., Lestari, D. A. H., & Riantini, M. (2022). Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Pelayanan Koperasi Pertanian Seandanan di Kecamatan Way Lima Kabupaten Pesawaran. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Agroinfo Galuh*, 9(3), 1342. <https://doi.org/10.25157/jimag.v9i3.8436>
- Ellen Mahendra Agatha, D. C. (2023). Program Pendayagunaan Masyarakat Pada Kegiatan Lmi Innovation Weeks 2023. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 234–237. https://jurnalfkip.samawa-university.ac.id/karya_jpm/index

- Firmansyah, H., Ameliasari, S. M., Kesuma, T., Reviewer, S., & Fitrayati, D. (2020). *Pengantar Ekonomi Syariah Mata Pelajaran Ekonomi Madrasah Aliyah*.
- Fitratama, F. H. I., & Sumarsono, H. (2023). Pengaruh Jumlah Anggota, Modal Luar, Volume Usaha, dan Total Aset terhadap Pendapatan Sisa Hasil Usaha Koperasi di Provinsi Bali Tahun 2015-2020. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 12(2), 395. <https://doi.org/10.30588/jmp.v12i2.1042>
- Hakim, M. (2019). ANALISIS KINERJA KARYAWAN STUDI KASUS PT. REYCOM DOKUMEN SOLUSI. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 16(1), 16. <https://doi.org/10.34001/jdeb.v16i1.953>
- Haryoko, S., Bahartiar, & Arwadi, F. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*.
- Hidayat, A., & Irvanda, M. (2022). OPTIMALISASI PENYUSUNAN DAN PEMBUATAN LAPORAN UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE. *Hospitality*, 11(1), 283. <http://stp-mataram.e-journal.id/JHI>
- Huda, I. U., & Sapar, J. F. (2022). Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Credit Union Sumber Sejahtera Kalimantan Selatan. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3), 581–604. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/1096%0Ahttps://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/download/1096/783>
- Husni, I. S. (2020). Konsep Keadilan Ekonomi Islam Dalam Sistem Ekonomi: Sebuah Kajian Konseptual. *Islamic Economics Journal*, 6(1), 57. <https://doi.org/10.21111/iej.v6i1.4522>
- Intan & lucky. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105.
- Isro'ani Widayati, W. J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. First Media Di Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 6(2), 165–182. <https://doi.org/10.25139/jiabi.v6i2.5325>
- Jeanpert, S., Jacquemier-Paquin, L., & Claye-Puaux, S. (2021). The role of human interaction in complaint handling. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 62, 1–28. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102670>
- Khaenlman, Marnisah, L., Ldrus, S., Lrawati, L., Farradia, H. Y., Erwant:iningsih, E., Hartatik, Supatmin, Yuliana, Aisyah, H. N., Natan, N., Widayanto, M. T., & Lsmawati. (2021). *Meningkatkan kinerja MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA* (T. K. C. A. Rizky (ed.); 1st ed.). CV. AA RIZKY Penulis:

www.aarizky.com

- Ma'mun. (2019). *PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP PRINGSEWU DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pringsewu)*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG.
- Mahfud, I. (2019). Kompensasi Dan Evaluasi Kinerja Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam. *Madani Syari'ah*, 2, 45–64. <https://stai-binamadani.e-journal.id/Madanisyariah/article/download/138/110/>
- Mail Hillian Batin. (2019). Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 45.
- Mariani, M., Haedarroh Shafira, N., & Sri Rahayu, W. (2021). Evaluasi Kinerja Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pengurus Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay, Desa Cimekar Kec. Cileunyi Kab.Bandung). *Jurnal Ilmiah Agribisnis, Ekonomi Dan Sosial*, 5(1), 12–21.
- Muljawan, D., & Dkk. (2020). Buku Pengayaan pembelajaran Ekonomi Syari'ah untuk sekolah menengah atas kelas x. *Departemen Ekonomi Dan keuangan Syariah Bank Indonesia*, 5(2), 14.
- Nirmala Jayanti, Tirta Adhiguna, R., & Nearti, Y. (2022). Analisis Kinerja Koperasi Syariah Bmt Trans Mekar Sari Mandiri Di Wilayah Pertanian Kecamatan Tanjung Lago Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Prodi Agribisnis*, 3(1), 9–18. <https://doi.org/10.56869/kaliagri.v3i1.335>
- Nofrianto, Ibrahim, A., Kholis, E. A. | N. A. N., & Utami, S. A. (2021). Pengantar Ekonomi Syariah. In *Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah - Bank Indonesia*.
- Nurchahyo, A., & Solekah, N. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Koperasi Syariah Murni Amanah Sejahtera Malang). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(4), 1421–1433.
- P, O. V., Widiastuti, T., & Suhaji, S. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Aset*, 23(1), 53–62. <https://doi.org/10.37470/1.23.1.177>
- Pardede, P. D. K., Tafonao, D. J., & Buulolo, E. E. (2021). Pembangunan Desa Lolosoni Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan 2019 / 2020. *Jurnal Governance Opinion*, 6(2), 78–89.
- Pratama, R., & Dalimunte, A. A. (2022). Mekanisme Handling Complaint Pada Unit

- Customer Service Pada PT Bank Sumut KCP Syariah Simpang Kayu Besar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(2), 239–246. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v2i2.73>
- Pusparani, M. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(4), 534–543. <https://doi.org/10.31933/jimnt.v2i4.466>
- Rafi, L. N., & Asyik, N. F. (2022). Partisipasi Anggota Memoderasi Pengaruh Kinerja dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Serta Implikasinya Pada Sisa Hasil Usaha. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 11(5), 1–19.
- Ratna Taliupan. (2022). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complain Handling) terhadap Kepercayaan Pelanggan pada Minimarket Indomaret di Kota Bitung (Studi Kasus Indomaret Winenet). *Journal on Education*, 04(04), 1940–1949.
- Rattu, P. N., Pioh, N. R., & Sampe, S. (2022). Optimalisasi Kinerja Bidang Sosial Budaya Dan Pemerintahan Dalam Perencanaan Pembangunan (Studi Di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kabupaten Minahasa). *JURNAL GOVERNANCE*, 2(1), 1–9.
- Rendrawan, G. R., Trianasari, T., & Mahardika, A. A. N. Y. M. (2020). Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 10. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28996>
- Rezeki, R., & Hasanah, N. (2023). Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Bank Syariah Indonesia Cabang Stabat. *JEKSya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 298–312. <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya/article/view/190>
- Royaldus A. K. Agung, Antonius Philipus Kurniawan, & Paulus Juru. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. *Jurnal Projemen UNIPA*, 9(2), 18–31. <https://doi.org/10.59603/projemen.v9i2.42>
- Ryan Irwansyah Pasaribu, & Kusmilawaty Kusmilawaty. (2024). Analisis Peran Koperasi Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Anggotanya. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, 2(2), 359–368. <https://doi.org/10.55606/jumia.v2i2.2940>
- Safitri, A. N. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Pemberdayaan, dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT.Phapros,Tbk Semarang). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 14–25. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/892>
- Saputra, D. A. (2020). *Pengaruh Customer Experience dan Complaint Handling terhadap Customer Satisfaction pada Nasabah Pembiayaan Murabahah di*

BMT LA TAHZAN Indonesia Lampung Selatan. UIN Raden Intan Lampung.

- Sekar Kinanti, A., Wolor, C. W., & Marsofiyati. (2023). Analisis Kinerja Karyawan Pada Pt Berkat Mandiri Adhirajasa Jaya. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 1(9), 1278–1285.
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, Chairunnisah, R., Sari, M. R., Elida, M., Tanjung, R., Triwardhani, D., Haerany, A., Masyruroh, A., Satriawan, D. G., Lestari, A. S., Arifudin, O., Rialmi, Z., & Putra, S. (2021). *KINERJA KARYAWAN* (A. A. R. Usman Taufik (ed.); 1st ed.). WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG (Grup CV. Widina Media Utama) Komplek. www.penerbitwidina.com
- Sujarwanto, S., & Sutianingsih, S. (2024). Optimalisasi Kinerja Karyawan Melalui Kepemimpinan Islami dan Pelatihan: Peran Penting Kepuasan Kerja di KSU Ja'far Medika Syariah Karanganyar. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(7), 3709–3720. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i7.3945>
- Sulasih, S., Intansari, A. isty, & Novandari, W. (2024). Strategi Bank Syariah Indonesia Mempertahankan Nasabah Melalui Handling Complaint Di BSI KCP Purwokerto. *Miftah : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(2), 94–108. <https://doi.org/10.61231/miftah.v2i2.281>
- Susanti, E. (2021). Kepuasan Penanganan Keluhan Memediasi Hubungan antara Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah pada Industri Perbankan di Indonesia. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, 2(2), 91–101. <https://ejournal.jic.ac.id/ideb/>
- Syafrizal, R. (2019). Analisis Kinerja Islamic Human Resources Berdasarkan Metode Masalah Scorecard (Studi Kasus Pada Pt. Inalum). *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 4(2), 277. <https://doi.org/10.30829/ajei.v4i2.5554>
- Widyawati, I. (2023). *Optimalisasi Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada KOSPIN Bankit Ampelgading Pemalang* [UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN SEMARANG]. <http://repository.unissula.ac.id/32722/>
- Zainab, F. &. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Keluarga Karunia Sejahtera (K3S) Gresik. *JEK - Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan Kreatif*, 5(2), 93. <https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/view/4504/2557>