



**MANAJEMEN OPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH
DAN RELEVANSINYA DENGAN
TEORI STRUKTURASI ANTHONY GIDDENS
(STUDI KASUS DI KSPPS BAITURRAHMAH BOJONG PEKALONGAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh:

DIAN IKA SAPUTRI
NIM. 2013113243

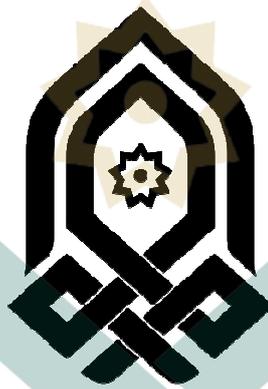
**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2020**



**MANAJEMEN OPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH
DAN RELEVANSINYA DENGAN
TEORI STRUKTURASI ANTHONY GIDDENS
(STUDI KASUS DI KSPPS BAITURRAHMAH BOJONG PEKALONGAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

DIAN IKA SAPUTRI
NIM. 2013113243

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2020**

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **DIAN IKA SAPUTRI**

NIM : **2013113243**

Judul : **MANAJEMEN OPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH
DAN RELEVANSINYA DENGAN TEORI STRUKTURASI
ANTHONY GIDDENS (STUDI KASUS DI KSPPS
BAITURRAHMAH BOJONG PEKALONGAN)**

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri kecuali alam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 2 Maret 2020

Yang menyatakan



DIAN IKA SAPUTRI
NIM. 2013113243



NOTA PEMBIMBING

H. MUTAMMAM, M.Ed.

Pegaden Tengah RT 04/ RW 02 Wonopringgo Pekalongan

Lamp : 2 (dua) Eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Dian Ika Saputri

Kepada Yth.

Rektor IAIN Pekalongan

c/q Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

di

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara :

Nama : **DIAN IKA SAPUTRI**

NIM : **2013113243**

Jurusan : Ekonomi Syariah

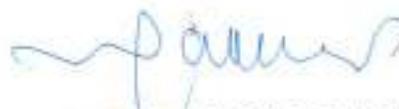
Judul : Manajemen Operasi Jasa Syariah dan Relevansinya dengan Teori Strukturasi Anthony Giddens (Studi Kasus KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan)

Dengan ini saya mohon agar Skripsi Saudara/i tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 3 Maret 2020
Pembimbing,



H. MUTAMMAM, M.Ed.
NIP. 19650610 199903 1 003





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Pahlawan No. 52 Rowolaku Kajen Pekalongan Telp. (0285) 412575 Fax. (0285) 423418

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara/i:

Nama : DIAN IKA SAPUTRI
NIM : 2013113243
Judul : MANAJEMEN OPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH DAN RELEVANSINYA DENGAN TEORI STRUKTURASI ANTHONY GIDDENS (STUDI KASUS DI KSPPS BAITURRAHMAH BOJONG PEKALONGAN)

telah diujikan pada hari/tanggal 11 Maret 2020 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Dewan Penguji

Penguji I

Penguji II


Ahmad Sukron, M.E.I.
NIP. 19711015 200501 1 003

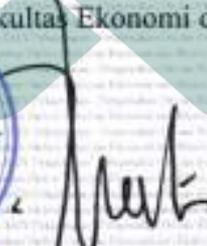

Muh. Izza, M.S.I.
NIP. 1979072607 201608 D1 0968

Pekalongan, 11 Maret 2020

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,




Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, M.H.
NIP. 19750220 199903 2 001





PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sytem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengantitik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef



ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أَي = ai	إِي = ī
أ = u	أَوْ = au	أُو = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan/t/

Contoh :

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan/h/

Contoh :

فاطمة ditulis *fatimah*

4. Syaddad(tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا ditulis *rabbānā*

البر ditulis *al-birr*



5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikutu kata sandang itu.

Contoh :

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rojulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikutu dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر ditulis *al-qamar*

البديع ditulis *al-badi'*

الجلال ditulis *al-jalāl*

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof / `/.

Contoh:

أمرت ditulis *umirtu*

يأىء ditulis *syai'un*

PERSEMBAHAN

Bismillah Alhamdulillah dengan segala terima kasih, skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang senantiasa mendorong dan memotivasi dan mendoakan kesuksesan saya, khususnya untuk :

1. Allah *subhanahu wa ta'ala* yang telah meridhoi terselesaikannya skripsi ini.
2. Diri saya sendiri: Dian Ika Saputri yang telah berjuang menyelesaikan skripsi ini serta senantiasa yakin bahwa janji Allah itu nyata adanya.
3. Ayah dan Ibu tercinta: Bapak Usman dan Ibu Tuti Isnaeni yang tak pernah lelah untuk memberikan dukungan dan do'a tiada henti untuk anaknya. Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan Ayah dan Ibu.
4. Mom and Dad: Ibu Hj. Aisyah Zubaidah dan Bapak H. Mutammam yang tak pernah lelah mendidik, mendo'akan, mengajarkan kebaikan-kebaikan serta mengingatkan saat Ika salah. Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan Mom dan Dad.
5. Salaki Luky Hendra Susanto dan anakku M. Hafidzan Hamas yang selalu yakin bahwa kami 'bisa' melewati segala tantangan. Semoga Allah senantiasa menganugerahkan kami kebahagiaan dunia dan akhirat.
6. Adik-adikku: Ghani Ilmi Amalia, Iqlil Salsabila dan M. Faiz Al Qorni.
7. Teman-teman seperjuanganku yang luar biasa di Ma'had Al Firdaus Litahfidzil Qur'an: Raissa, Mba Anis, Elfa, Izah, Anjani, Lian, Ukhty, Basthur, Nailul, Zakiyah, Rima, Khasanah, Nisa, Okta, Hasan, Asror, Aniq dan masih banyak lagi yang tak mungkin saya sebutkan satu persatu.
8. Sahabat-sahabatku: Hanimah, Zahro, Renita, Lestari, Astuti, Dewi Sakinah, Inziroh, Rida, Nina, Utik, Titin, Imamah, Iin, Bowo, Zain.





MOTTO

“Jika dirimu tidak disibukkan dengan hal-hal yang baik, pasti kau disibukkan dengan hal-hal yang bathil”
(Ibnu Qayyim Al Jauziyah ra.)

“Mengerjakan tanpa banyak mempertanyakan”
(Tere Liye – Novel “Gnalup Pergi”)

“Tebarakan gembiramu, Lebarkan senyumanmu, Buat family mu happy.”
(Diary The Onsu)



ABSTRAK

Dian Ika Saputri, (2020). Manajemen Operasi Jasa Keuangan Syariah dan Relevansinya dengan Teori Strukturasi Anthony Giddens (Studi Kasus di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan). Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan. Dosen Pembimbing: H. Mutammam, M.Ed.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keberadaan manajemen operasi jasa yang sering kali disamaratakan dengan manajemen operasi barang sekalipun keduanya memiliki karakteristik yang berbeda. Selain itu juga adanya pandangan bahwa lembaga keuangan syariah selaku pelaku ekonomi hanya bertindak sesuai aturan yang ada. Adapun penelitian ini berfokus pada manajemen operasi pada koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan dan relevansinyateori strukturasi Anthony Giddens.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan manajemen operasi pada jasa keuangankoperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah serta mengetahui manajemen operasi pada jasa keuangankoperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah menurut pandangan teori strukturisasi Anthony Giddens. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan mendeskripsikan segala sesuatu tentang manajemen operasi jasa di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.

Dari hasil analisis penelitian ini diketahui bahwa penerapan teori manajemen operasi jasa di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan telah diimplementasikan dengan efisien dan sesuai dengan peraturan pemerintah dan ketentuan syariah Islam. Selain itu hasil penelitian lainnya adalah diketahui bahwa relevansi manajemen operasi jasa yang diterapkan oleh lembaga keuangan syariah koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah (KSPPS) dengan teori strukturasi Anthony Giddens adalah pada hubungan dualitas antara KSPPS selaku agen dan pemerintah, pengguna jasa dan dominasi ekonomi sebagai struktur.

Kata Kunci: Manajemen Operasi Jasa, Koperasi, Teori Strukturasi, Anthony Giddens.

KATA PENGANTAR

Fengan judul **Manajemen Operasi Jasa Keuangan Syariah dan Relevansinya dengan Teori Strukturasi Anthony Giddens(Studi Kasus di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan)** di Institut Agama Islam Negeri Pekalongan, pada Jurusan Syariah Fakultas Ekonomi dan Binis Islam.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam penyelesaian Strata Satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan. Dalam proses penyusunan skripsi ini, tidak sedikit halangan dan rintangan yang penulis hadapi. Namun berkat dorongan dan semangat dari beberapa pihak, penulis mampu menyelesaikannya. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M. Ag., selaku rektor IAIN Pekalongan.
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
3. Bapak Muhammad Aris Safi'i, M.E.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan.
4. Bapak H. Mutammam, M.Ed., Selaku Pembimbing Skripsi, yang telah menyetujui penelitian ini dan terima kasih atas segala arahan, bimbingannya selama ini dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis menyelesaikan skripsi.
5. Ibu Dr. Hj. Susminingsih M.Ag., selaku Dosen Wali, terima kasih atas segala arahannya pada setiap semester yang dilalui penulis.





6. Segenap keluarga besar KSPPS BMT Baiturrahmah Bojong Pekalongan atas dukungan penelitian yang diberikan.
7. Seluruh Dosen dan karyawan IAIN Pekaongan yang telah membantu penulis selama melakukan studi.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dikarenakan pengetahuan penulis yang terbatas, karena itu kritik dan saran penulis harapkan untuk memperbaikinya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat pembaca dan bagi peneliti selanjutnya yang serupa.

Pekalongan, 3 Maret 2020

Penulis

DIAN IKA SAPUTRI
NIM. 2013113243



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian	7
D. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Pengertian Manajemen Operasi Jasa.....	10
2. <i>Input</i> Operasi Jasa	12
3. Manajemen Proses Operasi Jasa	13
4. Manajemen <i>Output</i> Operasi Jasa.....	23
5. Teori Strukturasi Anthony Giddens	24
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	34
C. Kerangka Berfikir.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	40
B. Sumber Data.....	41
1. Data Primer.....	41
2. Data Sekunder	41
C. Metode Pengumpulan Data	42



D. Validasi Data.....	43
E. Metode Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Profil KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan	46
1. Sejarah KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.....	46
2. Azas dan Pedoman KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan...	49
3. Visi dan Misi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.....	49
4. Pengurus dan Pengelola KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan	49
5. ProdukJasa KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan	51
B. Manajemen Operasi Jasa Keuangan di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan	55
1. Manajemen Perencanaan Operasi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan (<i>Planning</i>).....	56
2. Manajemen Pengorganisasian (<i>Organizing</i>) KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan	58
3. Manajemen Pengawasan (<i>Controlling</i>) Operasi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan	66
C. Relevansi Manajemen Operasi Jasa Keuangan di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan dengan Teori Strukturasi Anthony Giddens	72
1. Analisis Relevansi Manajemen Perencanaan (<i>Planning</i>) Operasi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan dengan Teori Strukturasi anthony Giddens.....	72
2. Analisis Relevansi Manajemen Pengorganisasian (<i>Organizing</i>) Operasi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan dengan Teori Strukturasi anthony Giddens.....	76
3. Analisis Relevansi Manajemen Pengawasan (<i>Controlling</i>) Operasi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan dengan Teori Strukturasi Anthony Giddens.....	79
BAB V PENUTUP.....	86
A. Simpulan	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jumlah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) dan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Kabupaten Pekalongan Periode Tahun 2019	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian.....	41
Tabel 4.1 <i>Input</i> Karyawan (<i>Man</i>) KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.	58
Tabel 4.2 Perlengkapan Pendukung Jasa (<i>Material</i>) di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan	59
Tabel 4.3 <i>Input Methode</i> Dalam Operasi Jasa di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan	60
Tabel 4.4 Data Peralatan Penunjang Operasi (<i>Machine</i>) di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan	61
Tabel 4.5 Data Sumber Keuangan (<i>Money</i>) KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan Periode 31 Desember 2019.....	62
Tabel 4.6 Data Perkembangan Aset KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan Periode 2014-2019.....	63
Tabel 4.7 Data Pengguna Jasa Keuangan (<i>Customer</i>) KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan Periode 31 Desember 2019.....	64
Tabel 4.8 Analisis Relevansi Teori Strukturasi Anthony Giddens dengan Manajemen Operasi di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan	85





DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Manajemen Operasi Sebagai Fungsi Transformasi	11
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	39
Gambar 4.1 Dualitas Hubungan Agen – Struktur antara KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan dengan Pemerintah.....	76
Gambar 4.2 Hubungan Dualitas Agen – Struktur antara KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan dengan Dominasi (Penguasaan) Dana Simpanan Pengguna Jasa	79
Gambar 4.3 Hubungan Dualitas Agen – Struktur antara KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan dengan Pengguna Jasa	823

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi

Lampiran 2 Catatan Lapangan

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

Lampiran 4 Hasil Wawancara

Lampiran 5 Desain Letak KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan

Lampiran 6 Surat Pengantar Penelitian dari Kampus

Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

Lampiran 8 Dokumentasi

Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menghasilkan suatu produk oleh suatu perusahaan tidak bisa terlepas dari manajemen operasi. Hal tersebut dikarenakan manajemen operasi merupakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan pembuatan barang, jasa atau kombinasinya, melalui proses transformasi dari sumber daya produksi menjadi keluaran yang diinginkan.¹

Manajemen operasi dimaknai sebagai proses transformasi yang merubah *input* menjadi *output*. *Output* yang nantinya dihasilkan dapat berupa barang (*tangible product*) dan jasa (*intangible product*). Jika pada perusahaan manufaktur proses pembuatan suatu barang keluaran dapat dinilai dan dilihat hasilnya secara kasatmata, maka pada perusahaan jasa, keluaran/ *output* yang dihasilkan tidak dapat dilihat namun dapat dirasakan manfaatnya oleh si pengguna jasa. Hal lain yang menonjol dalam manajemen operasi perusahaan jasa adalah keberadaan pelanggan sebagai *input*.²

Untuk beberapa perusahaan jasa, keberadaan pelanggan sebagai *input* memiliki peran yang penting dalam keberlangsungan produk yang ditawarkan. Misalnya pada perusahaan jasa keuangan. Dalam menghasilkan produk tabungan dan simpanan (*funding*) serta produk pembiayaan (*financing*), perusahaan jasa keuangan biasanya melakukan riset pasar terlebih dahulu

¹ Eddy Herjanto, *Manajemen Operasi Edisi Ketiga* (Jakarta: Grasindo, 2007), hlm. 3.

² Dorothea Wahyu Ariani, *Manajemen Operasi Jasa*, Modul 1 EKMA4369 (Universitas Terbuka: 2014) hlm. 7.

untuk mengetahui pasar yang akan dituju dan memetakan calon pengguna jasanya menjadi informasi pelanggan. Dari data yang mereka peroleh maka dapat ditentukan produk apa saja yang dapat diterima oleh pasar dan kemudian memprosesnya menjadi suatu produk jasa.³

Manajemen operasi jasa juga melaksanakan fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, memimpin dan pengendalian. Manajer operasi menerapkan fungsi manajemen tersebut dalam proses pembuatan keputusan.⁴ Menurut Heizer dan Render dalam Dorothea⁵, beberapa keputusan yang diambil oleh manajemen operasi jasa antara lain desain jasa/ pelayanan, manajemen kualitas, desain proses dan kapasitas, lokasi, desain tata letak (*layout*), sumber daya manusia dan desain pekerjaan, manajemen rantai nilai, persediaan, penjadwalan proyek, perencanaan jangka menengah dan pendek serta pemilihan dan perawatan.⁶

Keberadaan manajemen operasi dalam suatu perusahaan yang meliputi pengambilan keputusan operasi jangka pendek maupun jangka panjang, tentunya tidak akan lepas dari keberadaan manusia sebagai pelaku sosial yang tak terlepas dari peraturan (struktur) sosial. Hal ini dipandang oleh Anthony Giddens sebagai suatu dualitas, sebagaimana ia mengatakan bahwa dalam tindakan apapun, kita anggota masyarakat merupakan pelaksana (*agency*)

³ Wawancara dengan Ibu Yuhana Safitri selaku Manajer KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan pada tanggal 13 Januari 2020

⁴ Dorothea Wahyu Ariani, *Manajemen Operasi Jasa*, Modul 1 EKMA4369.... hlm. 4.

⁵ Dorothea Wahyu Ariani, *Manajemen Operasi Jasa*, Modul 1 EKMA4369.... hlm. 4.

⁶ Dorothea Wahyu Ariani, *Manajemen Operasi Jasa*, Modul 1 EKMA4369.... hlm. 5.

peran-peran sosial tertentu.⁷ Tidak ada struktur (aturan) tanpa pelaku (agency), sebagaimana tidak ada tindakan tanpa struktur.⁸ Sehingga dapat diketahui bahwa segala peraturan dan keputusan yang diambil oleh perusahaan jasa dibentuk sendiri oleh tindakan si perusahaan itu sendiri.

Dalam sektor jasa keuangan Indonesia, pelayanan jasa menyediakan pelayanan melalui lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan bukan bank. Adapun lembaga keuangan bukan bank yang berasaskan kekeluargaan adalah koperasi simpan pinjam.

Segala bentuk usaha koperasi dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan usaha dan kesejahteraan anggotanya, maka koperasi simpan pinjam hanya dapat menghimpun dana dan menyalurkannya melalui kegiatan simpan pinjam dari dan untuk anggota koperasi yang bersangkutan serta koperasi lain dan/atau anggotanya.⁹ Dalam pelaksanaan usahanya, koperasi simpan pinjam memiliki dua jenis pelayanan, yakni Koperasi Simpan Pinjam (KSP) dan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS). Berikut merupakan data jumlah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) dan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) di Kabupaten Pekalongan pada tahun 2019:

⁷ Herry Priyono, *Anthony Giddens: Suatu Pengantar Cetakan Kedua* (Jakarta : KPG, 2016), hlm. 8.

⁸ Herry Priyono, *Anthony Giddens: Suatu Pengantar* hlm. x.

⁹ UU Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian.





Tabel 1.1
Jumlah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) dan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Kabupaten Pekalongan Periode Tahun 2019

Jenis Koperasi	Jumlah Koperasi
KSP	64
KSPPS	18
Jumlah	82

Sumber: Data Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Pekalongan.

KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan berdiri sejak tahun 2013 dan merupakan salah satu koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah di kabupaten Pekalongan yang menyediakan jasa keuangan dengan berbasis syariah Islam. Produk keuangan yang ditawarkan ditujukan untuk menjawab kebutuhan jasa keuangan masyarakat pada masa sekarang. Di antaranya yaitu Simpanan Sabara, Tamaraya, Sabila Rahma (Pernikahan, Aqiqah, Pendidikan), Qurban, Haji dan Umroh, Tabata, Simpanan Berjangka Mudhorobah. Adapun produk pembiayaan yang ditawarkan di antaranya: Pembiayaan Modal Usaha (*Mudharabah*), Penyertaan Modal (*Musyarakah*), Pembelian Barang (*Murabahah*), dan Pembiayaan Kebajikan (*QardhulHasan*).¹⁰

Dalam perkembangan KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan, jumlah peminat beberapa produk seperti produk Tamaraya dan Tabata memiliki perkembangan jumlah peminat jasa yang cukup berbeda. Hal ini dapat dilihat pada produk Tamaraya (Simpanan Hari Raya) milik KSPPS Baiturrahmah

¹⁰ Wawancara dengan Ibu Yuhana Safitri selaku Manajer KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan pada tanggal 13 Januari 2020



Bojong Pekalongan yang mengalami kemajuan yang signifikan dimana pada awal berdiri target tabungan yang masuk selama satu periode hanya Rp. 200.000.000,- namun pada tahun 2019 dana yang dihimpun selama satu periode dapat mencapai Rp. 600.000.000,-. Tidak jauh berbeda dengan produk Tamaraya, produk Tabata (jenis tabungan wisata) milik KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan juga mengalami perjalanan transformasi produk yang cukup baik. Jika pada awalnya tabungan tersebut hanya jenis produk simpanan yang pada akhir periode dapat digunakan untuk berwisata. Pada tahun 2020 berubah menjadi produk simpanan yang menawarkan wisata gratis di akhir periode. Hal ini tentunya tidak terlepas dari pengambilan keputusan atas proses memasukkan dan mengolah *input* yang ada menjadi produk jasa yang lebih dapat diserap oleh masyarakat yang dilakukan oleh KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.¹¹

Berikut merupakan hal penguat pengambilan fokus penelitian terkait manajemen operasi jasa keuangan syariah dan relevansinya dengan teori strukturasi Anthony Giddens khususnya dalam studi kasus di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan:

1. Anthony Giddens adalah seorang tokoh teoretikus ilmu sosial yang “berhasil menjembatani kesenjangan, ketegangan serta keterkaitan antara pelaku (*agency*) dan struktur”¹² dan “menafsir ulang banyak perkara besar seperti modernitas, identitas, negara-bangsa, globalisasi, dan sebagainya.”¹³

¹¹ Wawancara dengan Ibu Yuhana Safitri selaku Manajer KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan pada tanggal 13 Januari 2020.

¹² Herry Priyono, *Anthony Giddens: Suatu Pengantar...* hlm. ix.

¹³ Herry Priyono, *Anthony Giddens: Suatu Pengantar...* hlm. x.



2. Manajemen operasi jasa sering kali disamaratakan dengan manajemen operasi barang sekalipun keduanya memiliki karakteristik yang berbeda
3. KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan merupakan salah satu koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah yang masih baru berdiri yakni mulai aktif pada tahun 2013 dan mulai resmi berdiri pada tahun 2016 sehingga seluruh rangkaian proses manajemen operasi jasa di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan masih terekam kuat. Alasan selanjutnya adalah KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan merupakan koperasi induk/ utama dan bukan merupakan koperasi cabang sehingga data penelitian yang diperoleh merupakan data dan pengalaman utama sejak awal KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan berdiri.

Atas dasar latar belakang tersebut, peneliti mengangkat penelitian dengan judul **“Manajemen Operasi Jasa Keuangan Syariah dan Relevansinya dengan Teori Strukturasi Anthony Giddens (Studi Kasus di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan)”**.

B. Rumusan Masalah

Narasi sebagaimana terbaca dalam latar belakang masalah di atas mengarahkan peneliti kepada rumusan masalah berupa bagaimana pandangan teori strukturasi Anthony Giddens terhadap praktik manajemen operasi lembaga jasa keuangan syariah. Untuk mempertajam penglihatan penulis dalam pengumpulan data, rumusan masalah tersebut ditransformasikan ke dalam kalimat tanya sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen operasi pada koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?
2. Bagaimana manajemen operasi di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan dan relevansinya dengan teori strukturasi Anthony Giddens?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Guna menjawab pertanyaan dari rumusan masalah di atas, penelitian ini memiliki tujuan dan manfaat sebagai berikut

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui penerapan manajemen operasi pada jasa keuangankoperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah.
- b. Untuk mengetahui manajemen operasi pada jasa keuangankoperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah menurut pandangan teori strukturisasi.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi sejumlah pihak, antara lain :

- a. Secara Teoritis
 - 1.) Sebagai sarana dan media untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya terutama di bidang manajemen operasi jasa.



2.) Penelitian diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan bagi para pembaca khususnya mahasiswa IAIN Pekalongan, yaitu sebagai acuan untuk peneliti selanjutnya dan diharapkan dapat menambah sumbangan teori-teori seputar manajemen operasi.

b. Secara Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan atau pertimbangan dalam mengembangkan usaha jasa khususnya jasa keuangan. Selain itu peneliti juga berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran secara tertulis untuk memperbaiki kesalahan dan kekurangan dalam segi praktik manajemen operasi jasa.

D. Sistematika Penulisan

Penelitian yang diteliti disajikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan dari bab I sampai bab V.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi landasan teori, kajian penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam penelitian, dan kerangka berfikir.



BAB III METODE PENELITIAN

Berisi penjelasan mengenai jenis penelitian, pendekatan penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, validitas data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan pemaparan tentang profil tempat penelitian, hasil penelitian dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang telah dipaparkan.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dari pembahasan dan saran.





BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian dan pembahasan terkait relevansi antara manajemen operasi jasa keuangan di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan dengan teori strukturasi Anthony Giddens yang telah peneliti uraikan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penerapan teori manajemen operasi jasa di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan telah diimplementasikan dengan efisien dan sesuai dengan peraturan pemerintah dan ketentuan syariah Islam.
2. Relevansi Manajemen operasi jasa yang diterapkan oleh lembaga keuangan syariah KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan dengan teori strukturasi Anthony Giddens dapat dilihat bahwa KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan dalam manajemen *planning*, *organizing*, dan *controlling* berperan sebagai agen mengetahui dan sadar akan hal-hal yang diperbuatnya, adanya tiga struktur yang terjadi dalam manajemen operasi jasa KSPPS Baiturrahmah Bojong

Pekalongan yakni kepatuhan KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan terhadap peraturan pemerintah, pemaknaan pengguna jasa sebagai *input* operasi, dan penguasaan dana tabungan anggota oleh KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan serta terbentuknya hubungan timbalbalik antara agen dan struktur tersebut melalui tindakan sosial yang dilakukan secara berulang-ulang oleh KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan (agen) yang kemudian membentuk dan menghasilkan struktur sedangkan sebaliknya struktur-struktur tersebut menjadi sarana/ prinsip-prinsip pedoman dalam KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan mengerjakan tindakan-tindakan sosial tersebut dalam manajemen operasinya.

B. Saran

Berdasarkan simpulan dan hasil penelitian yang telah peneliti paparkan mengenai relevansi manajemen operasi jasa keuangan di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongandengan teori strukturasi Anthony Giddens, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Disarankan agar penelitian selanjutnya mengenai manajemen operasi pada lembaga keuangan syariah dapat lebih diekplorasi yaknidengan melakukan penelitian pada lembaga jasa keuangan syariah lainnya yang berbadan hukum selain koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah (KSPPS) atau eksplorasi penelitian selanjutnya dapat pula dilakukan dengan melakukan penelitian pada lembaga jasa keuangan syariah yang sama yakni koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah (KSPPS) namun dengan ruang lingkup yang lebih besar dan lebih luas.



2. Penelitian terkait teori strukturasi Anthony Giddens khususnya pada praktik ekonomi masih sangat jarang dilakukan sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat meneliti teori strukturasi Anthony Giddens dengan lebih mendalam dan dalam implementasi praktik sosial ekonomi yang lebih luas.





DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Amirin, Tatang M. 1999. *Menyusun Rencana Penelitian* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada).
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa* (Yogyakarta: Graha Ilmu).
- Azwar, Saifudin. 1995. *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).
- Ghony, M. Djunaidi dan Fauzan Almanshur. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Ar-Ruzz Media).
- Giddens, Anthony. 2016. *Teori Strukturasi: Dasar-dasar Pembentukan Struktur sosial Masyarakat* Cetakan II (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).
- Herjanto, Eddy. 2007. *Manajemen Operasi Edisi Ketiga* (Jakarta: Grasindo).
- Ilmar, Aminudin. 2017. *Hukum Penanaman Modal di Indonesia* Cetakan Ke-5 (Jakarta: Kencana).
- Mardani. 2017. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia Edisi Pertama* Cetakan Kedua (Jakarta:Kencana).
- Martono, Ricky Virona. 2018. *Manajemen Operasi: Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: Salemba Empat).
- Meleong, Lexy J. 1998. *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya).
- Muhajir, Noeng. 1998. *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Rakerasir).
- Mustofa , Bisri dan Ali Hasan. 2010. *Pendidikan Manajemen* (Jakarta: Multi Kreasi Satudelapan).
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 2003. *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara).
- Nawawi, Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press).
- Priyono, Herry. 2016. *Anthony Giddens: Suatu Pengantar Cetakan Kedua* (Jakarta: KPG).
- Purhantara, Wahyu. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, Edisi ke-1, Cet. Ke-1, (Yogyakarta: Graha Ilmu).



Subagyo, Pangestu. 2009. *Manajemen Operasi* Edisi Pertama Cetakan Kedua (Yogyakarta: BPFE - Yogyakarta).

Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta).

Syahri, Moch. 2015. *Penunjang Desertasi Teori* (Surabaya: Universitas Airlangga).

Thompson, John B. 2003. *Analisis Ideologi : Kritik Wacana Ideologi –ideologi Dunia* (Yogyakarta: Ircisod).

Jurnal

Apriyani, Suselo Winasis dkk. 2017. “Efektivitas Penerapan Sistem Pengendalian Intern Pembiayaan di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah “Kospin Syariah Karanganyar”. (Surakarta: *Jurnal Seminar Nasional IENACO*)

Rahmat, Asep dkk. 2014. “Risiko Kredit dengan Skema Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (Studi Kasus Bank BTN Pusat, Jakarta)(Bogor: *Jurnal Sains Terapan* edisi IV Vol. 1, 2014).

Christianto, Henry dkk. “Pengaruh Implementasi Sistem Informasi/ Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan: Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Pengiriman” (Depok: *Jurnal Sistem Informasi MTI UI*).

Karangan yang Tidak Diterbitkan

Ariani, Dorothea Wahyu. 2014. *Manajemen Operasi Jasa, Modul 1 EKMA4369* (Jakarta: Universitas Terbuka).

Nuraeni, Alif Fida. 2019. “Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembiayaan Mudharabah Tanpa Agunan di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang”, *Skripsi* (Semarang: UIN Walisongo Semarang).

Sa’adah, Kalimah. 2019. “Standar Operasional Prosedur Pada Produk Sisuka di KSPPS BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA)Magelang”, *Skripsi* (Semarang: IAIN Walisongo).

Susilowati, Eka Putri. 2017. “Penerapan standar Operasional Prosedur (SOP)Teller Pada Pelayanan Nasabah di BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Suruh”, *Skripsi* (Salatiga: IAIN Salatiga).



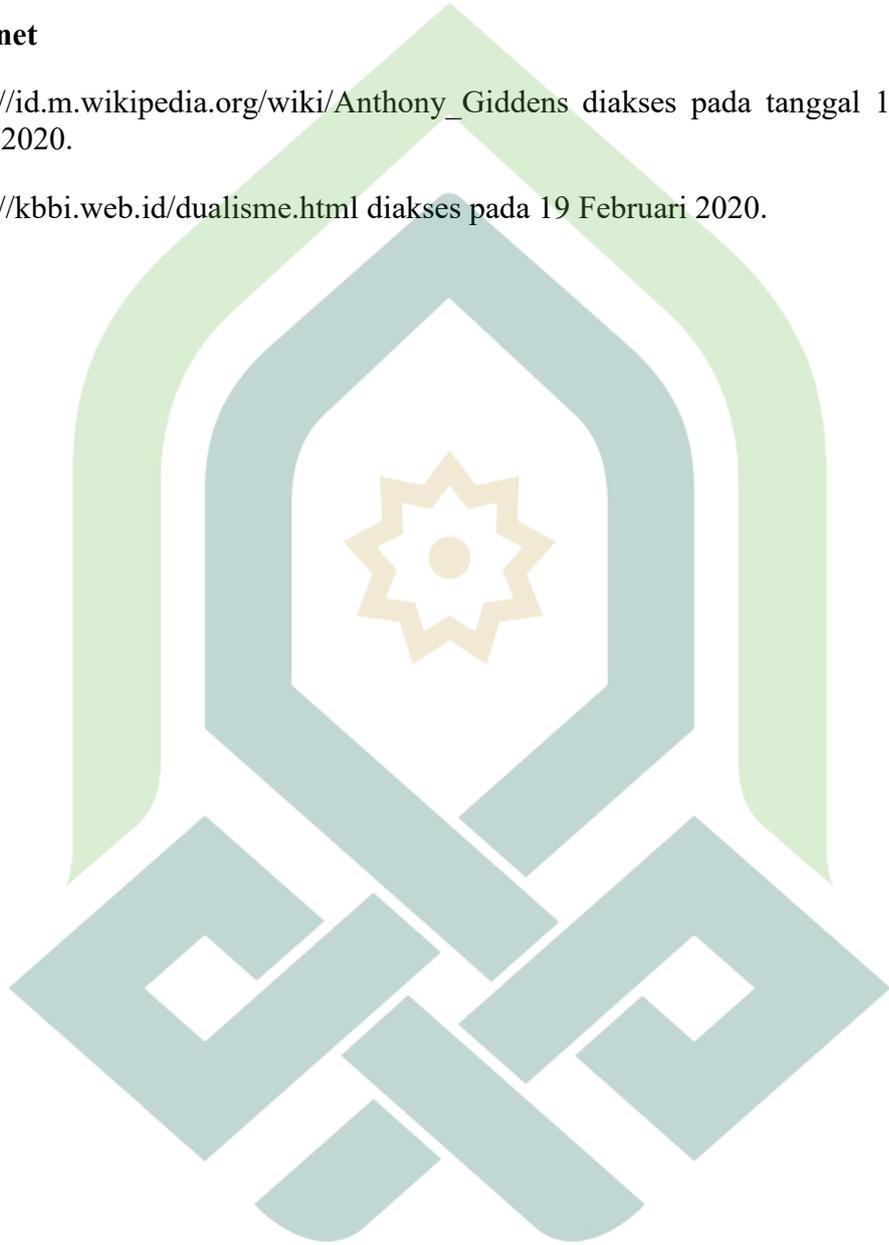
Perundangan

UU Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian.

Internet

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Anthony_Giddens diakses pada tanggal 14 April 2020.

<https://kbbi.web.id/dualisme.html> diakses pada 19 Februari 2020.



PEDOMAN OBSERVASI

Dalam observasi/ pengamatan yang dilakukan adalah mengamati penerapan, situasi dan interaksi karyawan KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan pada saat mengimplementasikan manajemen operasi yang meliputi:

- A. Tujuan: Untuk mendapatkan informasi dan data mengenai kondisi fisik dan non fisik implementasi manajemen operasi di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.
- B. Aspek yang diamati:
 1. Alamat atau lokasi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.
 2. Lingkungan fisik KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.
 3. Desain fisik KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.
 4. Suasana/ iklim kerja sehari-hari di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.
 5. Proses kegiatan penyampaian jasa di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.





CATATAN LAPANGAN

Menurut Schaltzman dan Strauss, ada dua kemungkinan dalam observasi: Pertama, peranan pengamat pasif, diam, hanya mencatat, dan tidak memperlihatkan ekspresi muka apa-apa. Namun perlu diperhatikan bahwa biasanyaperanan pasif demikian tidak akan efektif dalam penjaringan data. Kedua, sebaliknya sebagai manusia biasanya pengamat bertindak aktif dan tidak hanya mengamati, tetapi dalam keadaan tertentu berbicara, berkelakar, dan sebagainya. Jika kehadirannya aktif, ia sendiri sebagai pengamat diamati juga oleh para subjek, dan hal itu diharapkan akan mempengaruhi pekerjaannya. Namun, pada dasarnya pekerjaan pengamatan hendaknya dilakukan dengan bersikap dan bertingkah laku yang baik, dan dengan tindakan yang memadai barulah data yang diharapkan dapat terjaring sepenuhnya.¹

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memilih untuk menjadi pengamat aktif, sehingga memungkinkan terjadinya interaksi antara pengamat dengan subjek penelitian. Berikut merupakan beberapa catatan observasi yang peneliti buat guna melengkapi data penelitian:

¹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* Cetakan Kesembilan(Bandung: PT Remaja Rosda Karya,1998), hlm.132.



Catatan Lapangan 1

Subjek Pengamatan : KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan

Objek Pengamatan : Lokasi, Lingkungan Fisik dan Desain Fisik KSPPS
Baiturrahmah Bojong Pekalongan

Hari/ Tanggal : Senin / 4 Maret 2018

Waktu : Pukul 13.00 – 13.15 WIB

Tempat Pengamatan : Ruang Pelayanan/ Teller KSPPS Baiturrahmah Bojong
Pekalongan

Hasil Pengamatan :

Pada hari ini peneliti mendatangi kantor KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan untuk melakukan observasi awal sebelum penelitian. KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan terletak di Jalan Raya Bojong No. 218, Bojongminggir Pekalongan. KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan berada di tepi Jalan Raya Bojong dan hanya sekitar 100 meter dari lampu merah Bojong dan pasar Bojong. Beberapa deret toko berjejer di depan dan sekitar KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan. Tak jauh dari lokasi berdirinya KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan terdapat Masjid Jami' Bojong Pekalongan.

Dari depan KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan nampak plang nama KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan dan tempat untuk parkir motor dan mobil. Pada tembok di samping tempat parkir terdapat MMT berisi produk-produk yang ditawarkan oleh KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan serta berikutnya terdapat dua pintu kaca gelap berdampingan. Pintu sebelah kanan terdapat tulisan Teller dan pintu satunya tanpa tulisan apapun. Peneliti pun segera memasuki pintu yang bertuliskan Teller. Di dalam ruangan tersebut terdapat ruang tunggu antrian dengan dua larik kursi tunggu yang posisinya berhadapan di samping kiri dan kanan ruangan. Begitu memasuki ruang Teller tersebut peneliti langsung menemukan seorang karyawan (Teller) di belakang meja Teller. Peneliti menyampaikan tujuan kedatangan peneliti adalah meminta izin untuk melakukan penelitian di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan tentang manajemen operasi yang diterapkan di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.

Menanggapi maksud kedatangan peneliti, KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan secara terbuka mempersilahkan dan memberikan beberapa peraturan dan persyaratan yang harus peneliti penuhi untuk melakukan penelitian di sana.



Apabila peneliti bersedia silahkan datang kembali dengan membawa surat ijin penelitian resmi dari pihak kampus IAIN Pekalongan.

Tanggapan Peneliti :

Sejak awal peneliti mendatangi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan, peneliti sudah diberi tahu aturan dan persyaratan melakukan penelitian di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan dengan jelas. Hal tersebut memudahkan peneliti dalam mengambil keputusan dan menimbang karakteristik KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.

Lokasi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan termasuk ke dalam kategori mudah dijangkau oleh para anggotanya yang akan melakukan transaksi langsung di kantor KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan. Lingkungan fisik KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan memberikan gerak leluasa bagi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan untuk melakukan pelayanan jasa keuangan dan akses keluar masuk karyawan pemasaran karena terletak di tepi jalan. Desain fisik untuk ruang pelayanan KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan dibuat minimalis tanpa mengurangi fungsinya sebagai ruang pelayanan/teller.



Catatan Lapangan 2

Subjek Pengamatan : KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan
Objek Pengamatan : Desain Fisik KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan
Hari/ Tanggal : Jumat / 2 Agustus 2019
Waktu : Pukul 14.00 – 14.45 WIB
Tempat Pengamatan : Ruang Teller dan Ruang Rapat/ Komite KSPPS
Baiturrahmah Bojong Pekalongan

Hasil Pengamatan :

Setelah peneliti mengurus surat ijin penelitian dari pihak kampus, peneliti kembali mendatangi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan untuk menyerahkan surat ijin penelitian tersebut. Seperti biasa, peneliti memasuki ruang pelayanan/ teller KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan dan bertemu dengan staff teller. Setelah menerima surat ijin penelitian tersebut, peneliti diarahkan menuju pintu di samping pintu ruang teller untuk menemui manajer KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.

Memasuki ruangan tersebut, peneliti melihat beberapa meja di tata mengelilingi ruangan tersebut, lengkap dengan kursi. Ruang Rapat/ Komite tersebut di desain multi fungsi selain untuk menerima tamu juga untuk rapat. Ruang Rapat/ Komite ini terhubung dengan Ruang Pelayanan/ Teller dan Ruang Manajer. Terdapat pula di dalamnya tempat air minum karyawan. Ruangan tersebut terlihat tertata rapi dan minimalis.

Di ruangan tersebut, peneliti pun akhirnya dapat bertemu dengan manajer KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan tersebut menerima peneliti dengan sangat ramah dan menjelaskan beberapa peraturan tambahan selama meneliti di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan. Beliau juga memberikan nomor kontak KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan yang dapat dihubungi terkait penelitian tersebut dan mempersilahkan peneliti untuk memulai penelitian di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.

Tanggapan Peneliti :

Manajer KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan menjelaskan tata cara dan peraturan secara teknis terkait proses penelitian di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.

Desain Fisik Ruang Rapat/ Komite KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan dibuat dengan model minimalis dan multifungsi yakni selain dapat digunakan untuk rapat juga untuk menerima tamu KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.



Catatan Lapangan 3

Subjek Pengamatan : KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan
Objek Pengamatan : Suasana/ Iklim Kerja di KSPPS Baiturrahmah Bojong
Pekalongan
Hari/ Tanggal : Senin / 16 September 2019
Waktu : Pukul 14.00 – 14.45 WIB
Tempat Pengamatan : Ruang Rapat/ Komite KSPPS Baiturrahmah Bojong
Pekalongan

Hasil Pengamatan :

Pada saat peneliti sampai di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan sesuai waktu yang dijanjikan oleh Ibu YS (Manajer Umum KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan) yakni pukul 14.00 WIB, peneliti langsung dipersilahkan oleh staff teller KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan untuk menuju ke Ruang Rapat/ Komite sekaligus ruang yang biasa digunakan untuk menerima tamu setelah sebelumnya si teller memberikan flashdisk yang sempat peneliti titipkan sebelumnya untuk mengcopy sejumlah data. Di ruang tersebut peneliti menemukan dua orang pemegang dari SMK yang sedang melakukan kerja lapangan di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan. Mereka berdua terlihat sedang duduk dan mengobrol dengan satu sama lain. Tak lama kemudian Ibu YS pun memasuki Ruang Rapat/ Komite untuk menemui peneliti, kami membicarakan tentang data penelitian yang peneliti minta sebelumnya. Sekitar 10 menit berlalu, Ibu YS meminta dua pemegang tadi untuk menyediakan air minum kemasan untuk peneliti yang mana perintah tersebut langsung dilaksanakan oleh mereka. Perbincangan kami pun berlanjut, Ibu YS memastikan kepada peneliti tentang flashdisk yang peneliti titipkan kemarin sudahkah peneliti terima dari bagian teller.

Tak lama kemudian datang dua orang tamu KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan yang terlihat menggunakan seragam ASN, namun wawancara peneliti dengan ibu YS belum selesai. Menanggapi hal tersebut, Ibu YS mempersilakan tamunya untuk menunggu dan melanjutkan wawancara dengan peneliti. Setelah sekitar 15 menit, peneliti telah selesai melakukan wawancara dan Ibu YS pun permisi undur diri untuk menemui kedua tamunya tersebut.

Tanggapan Peneliti :

Manajer KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan berusaha mendidik karyawan dan pemegangnya untuk melaksanakan pekerjaan sesuai tugas dan etika bekerja. Manajer KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan juga



memprioritaskan siapapun yang sedang dihadapi sesuai dengan urutan janji yang telah dibuat sebelumnya.





Catatan Lapangan 4

Subjek Pengamatan : KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan

Objek Pengamatan : Proses Pelayanan Jasa Keuangan dan Suasana/ Iklim
Kerja di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan

Hari/ Tanggal : Senin / 13 Januari 2020

Waktu : Pukul 12.00 – 13.30 WIB

Tempat Pengamatan : Ruang Pelayanan/ Teller dan Ruang Rapat/ Komite
KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan

Hasil Pengamatan :

Hari itu peneliti telah datang untuk melakukan wawancara dengan manajer KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan sejak pukul 10.45 WIB. Sesampainya di sana, peneliti menuju bagian pelayanan (bagian teller) yang sedang melayani anggota koperasi melakukan transaksi tabungan. Terlihat seorang anggota koperasi berseragam ASN sedang menyetorkan sejumlah uang kepada Teller. Staff Teller tersebut melayani anggota koperasi tersebut dengan sigap dan segera memprosesnya. Setelah antrian teller kosong, ia memberitahukan kepada peneliti bahwa Ibu YS selaku manajer KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan sedang keluar sebentar. Peneliti pun memutuskan untuk menunggu di kursi tunggu teller. Hingga tak lama kemudian Bu YS datang dan wawancara pun dimulai.

Wawancara berlangsung di Ruang Rapat/ Komite KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan yang terletak berdampingan dengan kantor teller yang tadi peneliti datangi. Menurut keterangan dari Bu YS, bagian kantor ini khusus untuk rapat, menerima tamu dan tempat berkumpulnya para karyawan untuk melaporkan hasil kerjanya. Namun pada hari itu, peneliti tidak bertemu dengan karyawan lain selain Ibu YS (manajer), pegawai teller, dan dua orang mahasiswa magang karena memang pegawai lain yang merupakan bagian pemasaran sedang berada di lapangan/ luar KSPPS.

Pada saat wawancara sedang berlangsung, tiba-tiba ada seorang calon nasabah masuk ke ruangan tersebut. Ia menyatakan sudah membuat janji dengan salah satu karyawan pemasaran untuk melakukan pengikatan akad dan pencairan pembiayaan. Sebagai satu-satunya karyawan yang ada di ruangan tersebut, Ibu YS langsung mengarahkan calon anggota tersebut untuk menuju bagian pelayanan/



teller yang ada di ruang sebelah sekaligus menunggu karyawan pemasaran yang disebutkan oleh calon nasabah tadi.

Wawancara tersebut akhirnya dihentikan karena waktu telah menunjukkan pukul 13.30 WIB dan Ibu YS bermaksud untuk sholat Dhuhur. Beliau juga menyarankan agar wawancara disambung beberapa hari lagi setelah beliau mempelajari kembali sisa pertanyaan pada pedoman wawancara yang telah peneliti kirimkan. Beliau berkata bahwa akan mengusahakan secepatnya wawancara selanjutnya dijadualkan.

Tanggapan Peneliti:

Masih sama dengan kesan pada catatan lapangan yang lalu, Suasana kerja karyawan di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan selalu mengutamakan siapapun yang sedang ia hadapi/ temui tanpa membedakan status dan kepentingan.

Terkait dengan proses pelayanan di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan yang peneliti amati, KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan melalui staff Teller nya berusaha melayani anggota koperasi yang ingin melakukan transaksi dengan sigap dan tanpa waktu yang terbuang percuma. Selain itu juga berusaha bersikap ramah kepada calon anggota koperasi meskipun calon anggota tersebut keliru masuk ke ruangan kantor alih-alih ke ruangan pelayanan/ teller.



Catatan Lapangan 5

Subjek Pengamatan : KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan

Objek Pengamatan : Suasana/ Iklim Kerja di KSPPS Baiturrahmah Bojong
Pekalongan

Hari/ Tanggal : Kamis / 16 Januari 2020

Waktu : Pukul 10.50 – 13.30 WIB

Tempat Pengamatan : Ruang Rapat/ Komite KSPPS Baiturrahmah Bojong
Pekalongan

Hasil Pengamatan :

Pagi itu peneliti datang ke KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan pukul 10.40 WIB untuk melanjutkan sesi wawancara tempo hari. Sesuai dengan janji, Ibu YS segera menghubungi peneliti setelah beliau selesai mempelajari pedoman wawancara yang belum terjawab.

Seperti biasa, peneliti menuju kantor pelayanan terlebih dahulu untuk mengkonfirmasi keberadaan Ibu YS selaku narasumber wawancara. Tak lama kemudian, Ibu YS menghampiri peneliti melalui pintu penghubung antara ruang pelayanan/ teller dengan kantor karyawan KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan. Rupanya beliau menginfokan kepada peneliti untuk menunggu sebentar karena Ruang Rapat/ Komite sedang digunakan untuk laporan harian salah seorang karyawan pemasaran. Untuk menghargai privasi, peneliti pun tetap menunggu di ruang pelayanan/ teller hingga tak lama kemudian, Ibu YS kembali menghampiri peneliti dan mempersilahkan menuju Ruang Rapat/ Komite KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan untuk memulai sesi wawancara.

Pada saat peneliti memasuki Ruang Rapat/ Komite KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan, terlihat salah seorang karyawan pemasaran sedang berada di ruangan tersebut dengan beberapa dokumen di atas meja. Setelah membereskan dokumen tersebut, si karyawan yang kemudian peneliti ketahui bernama Y segera kembali ke lapangan dengan menggunakan motor fasilitas dari KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan. Bersamaan dengan itu, staff teller yang tadi ada di ruang pelayanan datang untuk menyajikan air minum kepada peneliti.

Wawancara pun berlangsung dengan lancar. Sesekali karyawan pemasaran datang dan pergi untuk membuat laporan tertulis dan menyetorkan tabungan yang diperoleh hari ini kepada teller. Pada saat wawancara sedang berlangsung, tiba-



tiba handphone milik Ibu YS berdering, beliau mengatakan bahwa beliau sering mendapatkan telepon tidak penting dari nomor baru sehingga beliau berniat untuk tidak mengangkat telepon tersebut. Namun beliau akhirnya memutuskan untuk mengangkat panggilan tersebut dengan pertimbangan berjaga-jaga jika itu panggilan penting terkait urusan KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan. Wawancara pun terhenti selama beliau mengangkat panggilan tersebut. Peneliti hanya duduk menunggu panggilan tersebut berakhir saja. Sempat terdengar bahwa itu panggilan dari bank X, tak lama kemudian terdengar pula Bu YS menyebutkan namanya selaku manajer KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan dan identitas beberapa orang lain yang tidak peneliti kenal. Namun tiba-tiba beliau terdiam dan menutup panggilan tersebut secara sepihak. Beliau lantas beristighfar dan menyampaikan bahwa sepertinya ini panggilan penipuan dan bukan untuk kepentingan KSPPS. Rupanya beliau segera tersadar saat orang dalam panggilan tersebut menanyakan nomor KTP beliau sehingga segera mengakhiri panggilan secara sepihak. Ibu YS pun memutuskan untuk menghubungi salah seorang penasehat agama untuk meminta saran. Kemudian beliau berkata kepada peneliti bahwa hidup di zaman sekarang tidak boleh hanya mengandalkan kemampuan intelektual saja, harus tetap berpegangan pada ajaran agama Islam. Tetap harus senantiasa berdzikir kepada Allah kapan pun dan dimana pun agar kita selalu ditolong Allah di saat-saat kritis sekalipun. Beliau menuturkan bahwa selbunya Allah tidak menyadarkan beliau saat panggilan tadi berlangsung, mungkin saja beliau menjadi korban penipuan karena sekarang sedang marak pinjaman online yang hanya mensyaratkan nama dan nomor KTP saja. Beliau juga mengingatkan bahwa bekerja di bidang keuangan, harus membuat kita lebih mawas diri karena jasa keuangan terkait erat dengan amanah para anggota koperasi kepada KSPPS. Oleh karena itu KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan selalu berusaha meningkatkan sisi spiritual karyawannya melalui pengajian serta mengaji bersama.

Keadaan nampaknya sedikit kurang kondusif untuk melanjutkan wawancara, namun peneliti tetap menunggu keputusan narasumber untuk mengakhiri atau melanjutkan wawancara tersebut. Ibu YS pamit untuk mengambil jeda, beliau menemui staf teller dan menceritakan pengalamannya tadi kepada si staf teller. Hubungan manajer dan staf teller di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan nampaknya tidak dibatasi oleh posidan jabatan. Beliau pun berbicara santai saat menceritakan kejadian tadi dan si teller juga menanggapi tanpa sungkan.

Setelah merasa semakin tenang, Ibu YS memutuskan untuk melanjutkan sesi wawancara hari itu. Hingga waktu menunjukkan pukul 12.00 WIB, staf teller KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan pulang ke rumah selama waktu

istirahat. Ibu YS menjelaskan bahwa staf teller tersebut pulang karena masih memiliki anak usia balita dan biasanya bagian teller akan diisi oleh staf pemasaran yang mempunyai kemampuan untuk menggantikan staf teller tersebut sementara waktu. Wawancara tetap berlanjut dengan lancar hingga pukul 13.30 WIB dan peneliti undur diri.

Tanggapan Peneliti:

Suasana/ iklim kerja di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan terlihat dari hubungan antara satu karyawan dengan karyawan lainnya di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan sangat baik dan nampak akrab tanpa membedakan jabatan. Bagian satu dengan bagian lainnya saling membantu ketika salah satu membutuhkan bantuan. KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan selalu berusaha memasukkan unsur ketaatan beragama dalam setiap kegi





PEDOMAN WAWANCARA

- A. Informan Wawancara
Informan pada penelitian ini adalah Manajer KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.
- B. Materi Wawancara
1. Wawancara Pendahuluan
 - a. Identitas Informan
 - b. Sejarah KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan
 2. Wawancara Saat Proses Penelitian
 - a. Profil KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan
 - b. Manajemen Operasi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan
 - c. Teori Strukturasi Keagenan KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan
- C. Uraian Pedoman Wawancara
Terima kasih Ibu telah meluangkan waktunya untuk wawancara ini.
1. Pertanyaan Identitas Informan
 - a. Sudah berapa lama Ibu bekerja di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?
 - b. Apa riwayat pendidikan terakhir Ibu?
 - c. Apa posisi atau jabatan Ibu di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?
 - d. Bagaimana proses perjalanan karir Ibu sehingga dapat mencapai jabatan Ibu saat ini?
 - e. Apakah Ibu diberi kuasa mengelola manajemen operasi?
 2. Pertanyaan tentang Sejarah dan Profil KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan
 - a. Bagaimana sejarah berdirinya KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?
 - b. Apa Visi dan Misi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?
 - c. Bagaimana gambaran struktur organisasi di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?
 - d. Bagaimana profil karyawan KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?
 - e. Apa saja produk jasa yang ditawarkan oleh KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?
 3. Pertanyaan tentang Manajemen Operasi di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan
 - a. Apa strategi manajemen operasi yang diterapkan oleh KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?
 - b. Siapakah yang bertugas mengambil keputusan akhir atas setiap keputusan manajemen operasi di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?



- c. KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan memiliki banyak produk jasa yang ditawarkan, didasarkan atas apa keputusan dipilihnya produk-produk tersebut?
- d. Apakah ada produk yang murni merupakan inisiatif dari KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan tanpa melihat aspek-aspek yang tadi Ibu sebutkan di pertanyaan ke-3?
- e. Setelah produk yang akan dibuat ditentukan, bagaimanakah proses perencanaan produk tersebut? Meliputi perencanaan apa saja? Dapatkah Ibu memberikan contohnya?
- f. Apakah proses operasi produk jasa tersebut berdasarkan order (permintaan khusus konsumen)? Jika tidak, lantas berdasarkan apa, Bu?
- g. Bagaimana KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan mengorganisasikan rencana produk tersebut sehingga akhirnya sampai ke tangan konsumen?
- h. Bagaimana KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan mengarahkan tiap-tiap bagian kerja agar menyelesaikan masing-masing tugasnya?
- i. Adakah manajemen persediaan di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan? Jika ada, bagaimana manajemen persediaan yang diterapkan oleh KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?
- j. Pada saat akan melakukan produksi ulang, apakah di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan memiliki proses peramalan (*forecasting*) kebutuhan produksi jasa? Jika iya mohon dijelaskan.
- k. Bagaimana manajemen rantai pasok (*supply chain*) di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?
- l. Input dalam perusahaan jasa selain meliputi 5M (*Man, Material, Method, Machine, Money*) juga melibatkan input berupa pelanggan dan lingkungan (hukum, peraturan pemerintah, adat kebiasaan serta norma), input apa saja yang saat ini dipergunakan oleh KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan, Bu?
- m. Bagaimana perkembangan aset KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan dari tahun ke tahun?
- n. Jelaskan proporsi sumber keuangan KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan saat ini?
- o. Kemana saja penyaluran dana KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan? Berapa besar masing-masing pos penyaluran dana tersebut?
- p. Berapa jumlah pengguna jasa masing-masing produk?
- q. Proses Inti Operasi Jasa:
 - 1) Proses Hubungan dengan Pelanggan
 - a) Bagaimana cara KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan menarik minat calon nasabah terhadap produk KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?
 - b) Apakah ada prosedur tersendiri bagi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan untuk mengidentifikasi para nasabah? Jika ada mohon dijelaskan, Bu?



- c) Bagaimana cara KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan membangun hubungan dengan para nasabah?
 - d) Bagaimana cara KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah atas produk jasa keuangan?
- 2) Proses Pengembangan Produk atau Jasa Baru
- a) Perencanaan dan persiapan apa saja yang dibuat oleh KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan saat akan membuat suatu produk?
 - b) Bagaimana cara KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan menguji kelayakan konsep produknya?
 - c) Bagaimana KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan membuat perkiraan biaya produksi produk tersebut?
 - d) Tentang target penjualan, apa KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan juga membuatnya? Jika iya seperti apa, Bu?
 - e) Saat membuat suatu produk jasa baru, apakah KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan melakukan kerjasama dengan pemasok? Dalam hal apa memasok sajakah itu, Bu?
 - f) Apakah KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan sebelumnya membuat analisis membeli atau membuat sendiri barang tersebut sebelum menentukan pemasoknya?
 - g) Pada saat memasarkan produk, toleransi apa sajakah yang diberikam oleh KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan kepada nasabah?
 - h) Dapatkah ibu menjelaskan proses produksi di tiap-tiap bagian?
 - i) Bagaimana cara KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan melakukan penjaminan kualitas produk jasa yang ditawarkan?
 - j) Peralatan apa saja yang dibutuhkan untuk proses operasi produk jasa di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?
 - k) Apakah ada tahapan pengujian terhadap produk baru tersebut? Pengujian ndalam hal apakah, Bu?
 - l) Apakah setelah pengujian itu memungkinkan ada perubahan desain produk yang ditawarkan? Dapatkah diberikan contohnya, Bu?
 - m) Bagaimana cara KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan melatih karyawannya?
 - n) Adakah evaluasi akhir sebelum produk diluncurkan?
 - o) Pernahkah KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan melakukan pengembangan atas produknya yang sudah diluncurkan?
 - p) Jika ya:
 - (1) Analisis apa sajakah yang dilakukan untuk mengembangkan konsep pelayanan?



- (2) Untuk mengembangkan sistem pelayanan, apakah KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan melakukan pelatihan dan motivasi staf pelayanan?
 - (3) Pengembangan proses pelayanan apakah yang mungkin ditambahkan di dalamnya?
 - 3) Proses Pemenuhan Pesanan
 - a) Peralatan dan fasilitas fisik apa yang ada di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?
 - b) Adakah aturan khusus saat staf memberikan layanan produk kepada nasabah?
 - c) Prosedur seperti apa yang diberlakukan oleh KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan pada saat memilih, mengangkat dan melatih para karyawannya?
 - d) Bagian apa saja yang berada pada posisi front stage dan backstage? Apa saja tugasnya, Bu?
 - 4) Proses Hubungan dengan pemasok
 - a) Apa yang menjadi pertimbangan KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan saat memilih seorang pemasok?
 - r. Proses Pendukung
 - 1) Apakah KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan melakukan proses penggabungan modal dengan pihak lain?
 - 2) Penganggaran biaya apa saja yang dibutuhkan saat KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan menjalankan usaha jasa keuangannya, Bu?
 - 3) Langkah apa saja yang dilakukan KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan dalam memuaskan karyawannya?
 - 4) Apakah ada kegiatan evaluasi karyawan? Kapan saja hal tersebut dilakukan?
 - 5) Apakah ada kegiatan pemberian penghargaan kepada karyawan, Bu? Jika ya, seperti apa contohnya?
 - 6) Teknologi apa saja yang digunakan oleh KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?
 - 7) Apakah KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan menggunakan perangkat teknologi informasi?
 - 8) Departemen apa saja yang terlibat dalam menghasilkan produk KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?
 4. Pertanyaan tentang Teori Strukturasi Keagenan KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan
 - a. Apa motivasi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan pada saat memasukkan informasi dan masukan dari pengguna jasa dalam proses operasi?
 - b. Apa motivasi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan membuat produk keuangan syariah khususnya di produk *funding* dan *financing*?
 - c. Apa yang memotivasi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan selalu mematuhi peraturan yang diterapkan oleh pemerintah?



HASIL WAWANCARA

A. Wawancara I

Hari, tanggal : Senin, 19 September 2019

Tempat Wawancara : Ruang Rapat/ Komite KSPPS Baiturrahmah
Bojong Pekalongan

Nama Informan : Yuana Safitri (YS)

Jabatan : Manajer KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan

No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Sudah berapa lama Ibu bekerja di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?	Sudah 6 tahun.
2	Apa riwayat pendidikan terakhir Ibu?	Saya lulusan D3.
3	Bagaimana proses perjalanan karir Ibu sehingga dapat mencapai jabatan Ibu saat ini?	Saya pernah bekerja sebagai karyawan di sebuah lembaga keuangan selanjutnya saya bekerja di koperasi Departemen Agama dan kemudian menjadi manajer di KSPPS Baiturrahmah Bojong.
5	Apakah Ibu diberi kuasa mengelola manajemen operasi?	Ya. Intinya saya langsung diberi amanah untuk mengelola KSPPS Baiturrahmah Bojong.
6	Bagaimana sejarah berdirinya KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?	Sejarahnya panjang, Mbak. Diawali prakarsa dari seorang mantan Kepala Desa Bojongminggir yakni Bapak Suyitno (almarhum) yang pada saat itu berinisiatif membentuk sebuah lembaga (kelompok) yang bertujuan agar para anggotanya dapat saling membantu anggota satu dengan yang lainnya atau tepatnya bisa dikatakan dari, untuk dan oleh anggota. Nanti lebih lengkapnya saya jelaskan dalam bentuk file saja.



No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
7	Apa Visi dan Misi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?	<p>Visi:Menjadi Koperasi Syariah yang terbaik di Indonesia.</p> <p>Misi-nya ada empat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menciptakan kesejahteraan bagi para anggota yang berkesinambungan. 2) Berdaya guna sebagai mitra strategis dan terpercaya bagi anggota. 3) Berkontribusi dalam perkembangan koperasi di Indonesia. 4) Mengelola Koperasi dan unit usaha secara professional dengan menerapkan prinsip <i>Good Corporate Governance</i>.
8	Bagaimana gambaran struktur organisasi di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?	Struktur organisasi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan terdiri dari Dewan Pengawas, Dewan Pengurus, dan Pengelola (yang meliputi manajer, teller and general administration serta marketing)
9	Bagaimana profil karyawan KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yuana Safitri (Jabatan Manajer, Lahir tahun 1968, Pendidikan D3) 2. Mukti Sari Dewi (Jabatan marketing, Lahir tahun 1991, Pendidikan SMA) 3. Nikmatur Rohmah (Jabatan marketing, Pendidikan SMA) 4. Diah Irma Fitriyanti (Jabatan Teller & General Administration, Lahir tahun 1995, Pendidikan D3) 5. Keri Wahono (Jabatan marketing, Lahir tahun 1993, Pendidikan S1) 6. Alfian Wijayanto (Jabatan marketing, Lahir tahun 1994, Pendidikan S1) 7. Veni Yuliana (Jabatan marketing masa percobaan, Lahir tahun 2001, Pendidikan SMA) 8. Ulfatul Khasanah (Jabatan marketing masa percobaan, Lahir tahun 2000, Pendidikan SMA)



No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
10	Apa saja produk jasa yang ditawarkan oleh KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?	KSPPS Baiturrahmah Bojong memiliki produk keuangan jasa yang meliputi produk simpanan, produk pembiayaan dan produk jasa. Produk simpanan meliputi: Sabara, Tamaraya, Sabila Rahma (Pernikahan, Aqiqah, dan Pendidikan), Simpanan Qurban, Simpanan Haji dan Umroh, Tabata, serta Simpanan Berjangka Mudharabah. Produk Pembiayaan meliputi: pembiayaan modal usaha, penyertaan modal, pembelian barang dan pembiayaan kebajikan. Produk Jasa meliputi: Jasa Inkaso/kliring ke Bank, Transfer Uang, Pembayaran PPOB (Listrik, Telepon, Internet, PAM, dan Pulsa), serta Penerimaan dan Penyaluran Dana ZIS.
11	Apa strategi manajemen operasi yang diterapkan oleh KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?	Strategi yang diterapkan untuk pemasaran menggunakan sistem jemput bola untuk pengabila tabungan. Sedangkan untuk pembiayaan, kami menerapkan strategi 5C (<i>Character, Capacity, Capital, Condition dan Collateral</i>) dan melakukan pembinaan jika terjadi pembiayaan bermasalah biasanya menggunakan pendekatan secara kekeluargaan/hati.
12	Siapakah yang bertugas mengambil keputusan akhir atas setiap keputusan manajemen operasi di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?	Keputusan akhir ada di manajer. Namun sebelum keputusan dibuat, diadakan musyawarah dulu dengan semua karyawan yang nantinya akan menjadi keputusan bersama dan disetujui manajer.
13	KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan memiliki banyak produk jasa yang ditawarkan, didasarkan atas apa keputusan dipilihnya produk-produk tersebut?	Pemilihannya didasarkan atas kebutuhan dan keinginan masyarakat, juga dilihat dari aspek jangka panjangnya. Namun belum semua produk yang kita tawarkan berjalan semua dengan baik, seperti tabungan haji, umroh dan pernikahan.



No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
14	Apakah ada produk yang murni merupakan inisiatif dari KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan tanpa melihat aspek-aspek yang tadi Ibu sebutkan di pertanyaan ke-3?	Aspek murninya ya simpan pinjam dengan harapan bisa membantu masyarakat yang membutuhkan modal untuk pengembangan usahanya.
15	Setelah produk yang akan dibuat ditentukan, bagaimanakah proses perencanaan produk tersebut? Meliputi perencanaan apa saja? Dapatkah Ibu memberikan contohnya?	Dalam penentuan produk baru biasanya kami membutuhkan waktu beberapa bulan untuk mendesignnya. Biasanya tidak sekali jadi, butuh kesepakatan bersama tentang hasil desainnya, warna, kata-kata, gambar dan sebagainya. Jika tahapan awal langsung disepakati maka produk akan langsung dibuat. Tapi jika ada usulan dari pengurus, maka desain sebuah produk akan diperbaiki tampilan yang diharapkan lebih menarik dan memenuhi sasaran walaupun kekurangan pasti ada.
16	Apakah proses operasi produk jasa tersebut berdasarkan order (permintaan khusus konsumen)? Jika tidak, lantas berdasarkan apa, Bu?	Tidak. Lebih didasarkan pada kebutuhan dan keinginan anggota/masyarakat.
17	Bagaimana KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan mengorganisasikan rencana produk tersebut sehingga akhirnya sampai ke tangan konsumen?	Setelah produk jadi maka dibuatlah tim yang bertanggung jawab penuh atas suksesnya produk itu hingga bisa tepat sasaran. Lalu masing-masing bagian memasarkan produk baru tersebut, baik kepada anggota maupun calon anggota. Setiap bagian membuat laporan perkembangan produk tersebut terkait bagaimana tanggapan dari masyarakat sebab ini menentukan berhasil tidaknya sebuah produk diluncurkan. Yang jelas dari tiap bagian saling berkoordinasi.
18	Bagaimana KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan mengarahkan tiap-tiap bagian kerja agar menyelesaikan masing-masing tugasnya?	<ul style="list-style-type: none"> Masing masing bagian harus bisa menguasai produk tersebut, harus satu visi dan misi. Kelebihan dari produk tersebut harus bisa ditonjolkan pada saat promosi.



No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
		<ul style="list-style-type: none"> • Harus bisa menguasai/menyampaikan dengan kata-kata yang menarik. • Harus membuat skedul (waktu) batasannya. Jika bulan Desember produk harus siap diluncurkan, berarti maksimal bulan Agustus kita sudah siap mengadakan promo atau menawarkan produk tersebut.
19	Adakah manajemen persediaan di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?	Tidak ada.
20	Pada saat akan melakukan produksi ulang, apakah di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan memiliki proses peramalan (<i>forecasting</i>) kebutuhan produksi jasa? Jika iya mohon dijelaskan.	Ya ada. Biasanya kita membuat gambaran atau prediksi bahwa target produk jasa yang akan datang harus sekian. Dari hasil produk yang pertama tercapai misalnya sekian nilainya, maka harus bisa dijadikan acuan untuk target kedua. Makanya setiap meluncurkan produk kita harus bisa memuaskan anggota dan calon anggota.
21	Bagaimana manajemen rantai pasok (<i>supply chain</i>) di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyiapkan produk yang akan di buat. 2. Membuat brosur dan pamflet. 3. Pesan buku tabungan. 4. Pesan slip setoran dan slip pengambilan. 5. Produk ditawarkan/diluncurkan ke masyarakat.



B. Wawancara II

Hari, tanggal : Senin, 13 Januari 2020

Tempat Wawancara : Ruang Rapat/ Komite KSPPS Baiturrahmah
Bojong Pekalongan

Nama Informan : Yuana Safitri (YS)

Jabatan : Manajer KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan

No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Input dalam perusahaan jasa selain meliputi 5M (Man, Material, Method, Machine, Money) juga melibatkan input berupa pelanggan dan lingkungan (hukum, peraturan pemerintah, adat kebiasaan serta norma), input apa saja yang saat ini dipergunakan oleh KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan, Bu?	<p>Input yang saat ini digunakan oleh KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan ada <i>Man, Material, Methode, Machine, Money</i>, Pelanggan dan Lingkungan.</p> <p>Yang kami maksudkan <i>Man</i> di sini meliputi karyawan/ pengelola KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan ada 8 orang. Terdiri dari 4 lulusan SMA, 2 lulusan D3 dan 2 orang lulusan S1.</p> <p>Adapun maksud dari <i>Material</i> di sini adalah bahan pendukung yang sangat dibutuhkan demi terlaksananya penyampaian jasa seperti buku tabungan serta peralatan pendukung.</p> <p>Untuk <i>Methode</i> sendiri, kami menggunakan metode jemput bola untuk mengumpulkan dana tabungan dari para anggota. Untuk <i>Money</i> kami menggunakan iuran wajib, iuran pokok, dan iuran sukarela anggota serta saham/ penyertaan modal dari anggota sebagai sumber dana untuk membiayai biaya operasional KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.</p> <p>Adapun input Pelanggan / <i>Customer</i> yang dimaksud adalah anggota dan calon anggota koperasi. Sedangkan untuk Lingkungan yang menjadi input KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan di antaranya adalah norma sosial, agama dan hukum.</p>



No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
2	Bagaimana cara KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan menarik minat calon nasabah terhadap produk KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?	Kami menggunakan media promosi seperti pamflet dan MMT/ spanduk. Selain itu kami juga menjalin silaturahmi dengan anggota koperasi, pemberian hadiah seperti kipas angin, kompor gas, setrika, mangkuk, gelas, promo kaos, dll.
3	Apakah ada prosedur tersendiri bagi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan untuk mengidentifikasi para nasabah? Jika ada mohon dijelaskan, Bu?	Mengidentifikasi anggota si lembaga keuangan sangat diperlukan sebab ini kaitannya dengan karakter atau siklus tabungan/ pembiayaan. Kami melakukan identifikasi dengan melihat sumber mata pencaharian mereka, misal kelompok anggota pedagang, rata-rata mereka menabung untuk kebutuhan pembelian barang sehingga siklus tabungan mereka adalah setiap 1 bulan pasti diambil kembali. Atau bisa juga 'tujuan mereka menabung adalah untuk angsuran dll. Dengan mengidentifikasi anggota koperasi maka akan memudahkan kami dalam melayani kebutuhan jasa keuangan mereka.
5	Bagaimana cara KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan membangun hubungan dengan para nasabah?	Dengan melakukan pelayanan yang baik, menjalin silaturrohim, menerapkan jemput bola yang memudahkan anggota untuk menyimpan dananya, dan saat anggota membutuhkan pelayanan yang extra kita berusaha untuk melayani dengan baik.
6	Bagaimana cara KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah atas produk jasa keuangan?	Caranya adalah setiap apa yang mereka butuhkan kami siap memenuhinya. Kalau mereka mau mengambil uang tabungan mereka, kita langsung melayani dalam artian memenuhi. Jangan sampai anggota membutuhkan dana, tetapi lembaga tidak bisa memenuhi.



No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
7	Perencanaan dan persiapan apa saja yang dibuat oleh KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan saat akan membuat suatu produk?	Perencanaannya meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Menentukan produk apa yang akan kita buat? Misal tabungan dengan wisata gratis. • Membuat pamflet tentang tabungan wisata gratis. • Menentukan jangka waktu pemasarannya (menyangkut juga jumlah anggota yang bisa tercapai) misal dalam jangka waktu 6 bulan target pemasaran harus sudah terpenuhi. • Aturan-aturan yang ada di dalamnya.
8	Bagaimana cara KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan menguji kelayakan konsep produknya?	Dengan melakukan evaluasi secara berkala dari hasil produk yang telah diluncurkan. Kalau hasilnya bagus berarti sukses. Kalau kurang maka perlu dicari tahu kenapa, nanti perlu ada perbaikan.
9	Bagaimana KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan membuat perkiraan biaya produksi produk tersebut?	Cara membuat perkiraan biaya produksi produk dihitung dari jumlah peserta yang harus ikut, berapa kewajiban yang harus disetor per bulan dan jangka waktu. Misal: Anggota tabungan wisata ada 100 orang. Kewajiban per bulan 150.000,- Maka perbulan = $100 \times 150.000,- = 15.000.000,-$ Dari 15.000.000 kami alokasikan untuk biaya wisata yang diambilkan dari dana yang dibiayakan khusus dari tabungan wisata.
10	Tentang target penjualan, apa KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan juga membuatnya? Jika iya seperti apa, Bu?	Iya ada target penjualan. Target biasanya dibuat tahunan dari tabungan pembiayaan yang dibuat 1 tahun sekali. Kenaikan target asetnya berkisar sebesar 20% dari tahun sebelumnya. Seangkan kenaikan target pembiayaan mengikuti kenaikan biaya operasional KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan.



No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
11	Saat membuat suatu produk jasa baru, apakah KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan melakukan kerjasama dengan pemasok? Dalam hal memasok apa sajakah itu, Bu?	Ya, kami bekerja sama dalam hal pemenuhan kebutuhan pendukung produk jasa keuangan. Seperti Buku tabungan dan slip, kami pesan di percetakan daerah Kramatsari. Klaender dan dokumen agunan di daerah Samborejo. Meja teller dan kantor pesan di daerah Ketitang dan Samborejo, brangkas di Semarang, komputer di Pekalongan kota, dll.
12	Apakah KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan sebelumnya membuat analisis membeli atau membuat sendiri barang tersebut sebelum menentukan pemasoknya?	Ya, jika kami membuat sendiri maka dibutuhkan banyak biaya tambahan untuk membuatnya seperti biaya tenaga kerja khusus yang bisa membuat barang-barang tersebut, biaya teknologinya, biaya bahan pembuatnya. Pokoknya banyak mbak. Padahal itu cuma bahan penolong/pembantu. Jadi untuk lebih praktisnya kami lebih baik membeli.
13	Pada saat memasarkan produk, toleransi apa sajakah yang diberikam oleh KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan kepada nasabah?	Kami memberikan toleransi yang berbeda antara nasabah pendanaan dan pembiayaan. Pada anggota pendanaan/simpanan kami memberikan toleransi boleh menabung harian meskipun seharusnya itu jenis tabungan bulanan. Jumlah tabungan melebihi ketentuan juga tidak apa-apa asal sesuai budget. Untuk anggota pembiayaan kami menoleransi terkait waktu angsuran, misal dulu akadnya pada tanggal 10 maka anggota tersebut membayar angsuran setiap tanggal 10, untuk keterlambatan kami toleransi jika masih dalam satu bulan yang sama. Selain itu kami juga memberikan toleransi pada saat akad anggota boleh melakukan tawar menawar marginnya, namun tetap kami mempunyai batas maksimal dan minimal penawaran.



No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
14	Dapatkah ibu menjelaskan proses produksi di tiap-tiap bagian?	Prosesnya meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Perencanaan dilakukan melalui rapat bersama karyawan. • Persiapan Desain oleh seluruh karyawan. • Rapat Pengajuan ke Pengurus koperasi • Peluncuran Produk Jasa • Pengujian Kelayakan Produk Jasa • Proses Penyampaian Jasa kepada Pengguna Jasa • Evaluasi Produk Jasa
15	Bagaimana cara KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan melakukan penjaminan kualitas produk jasa yang ditawarkan?	Dengan cara menjaga tingkat likuiditas lembaga.
16	Peralatan apa saja yang dibutuhkan untuk proses operasi produk jasa di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?	<ul style="list-style-type: none"> • Komputer, software, hardware. • Seperangkat alat tulis dan pendukung lainnya.
17	Apakah ada tahapan pengujian terhadap produk baru tersebut? Pengujian ndalam hal apakah, Bu?	Kalau produk jasa keuangan itu beda dengan barang. Produk jasa keuangan itu dibuat perencanaan, diluncurkan lalu dievaluasi setelah berjalan dan dilihat bagaimana hasilnya baik atau tidak.
18	Apakah setelah pengujian/ evaluasi itu memungkinkan ada perubahan desain produk yang ditawarkan? Dapatkah diberikan contohnya, Bu?	Desain produk jika ada yang perlu dirubah di alat pendukung seperti buku tabungan, pamflet, jangka waktu dll
19	Bagaimana cara KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan melatih karyawannya?	<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan ikut seminar/ pelatihan/ workshop dari Dinas Koperasi/ pihak swasta seperti antar lembaga KSPPS maupun perbankan. • Ikut studi banding ke luar lembaga • Melakukan koordinasi intern lembaga.



C. Wawancara III

Hari, tanggal : Kamis, 16 Januari 2020

Tempat Wawancara : Ruang Rapat/ Komite KSPPS Baiturrahmah

Bojong Pekalongan

Nama Informan : Yuana Safitri (YS)

Jabatan : Manajer KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan

No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Adakah evaluasi akhir sebelum produk diluncurkan?	Seperti yang saya katakan pada wawancara kemarin, yakni evaluasi tanggapan dari masyarakat saat produk mulai ditawarkan.
2	Pernahkah KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan melakukan pengembangan atas produknya yang sudah diluncurkan?	Setiap produk yang diluncurkan berusaha selalu dikembangkan.
3	Analisis apa sajakah yang dilakukan untuk mengembangkan konsep pelayanan?	Setelah produk diluncurkan maka dilakukan analisa terhadap respon masyarakat umum dan anggota, apakah responnya bagus atau tidak. Jika responnya tidak bagus maka perlu diadakan perbaikan dan dicari sumbernya karena apa.
4	Untuk mengembangkan sistem pelayanan, apakah KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan melakukan pelatihan dan motivasi staf pelayanan?	Ya, dengan mengikut sertakan pelatihan di luar, briefing pagi, pengajian, doa bersama, mengaji bersama, dan mendatangkan pelatih. Intinya merangsang karyawan untuk <i>positif thinking</i> kepada Allah sehingga dalam mereka berusaha, berdoa dan berfikir dengan disandarkan kepada Allah.
5	Pengembangan proses pelayanan apakah yang mungkin ditambahkan?	Dilakukan perbaruan hadiah misalnya pada hadiah Tamaraya.



No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
6	Peralatan dan fasilitas fisik apa yang ada di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?	Motor, komputer, printer, meja teller, kursi tunggu teller, gedung, meja kerja administrasi, lemari, handphone, telepon dll.
7	Adakah aturan khusus saat staf memberikan layanan produk kepada nasabah?	Ya ada
8	Prosedur seperti apa yang diberlakukan oleh KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan pada saat memilih, mengangkat dan melatih para karyawannya?	<ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal SMA • Lulus tes tertulis dan wawancara. • Bisa membaca Alqur'an. • Performa • Kemampuan bersosialisasi • Melatih karyawan bisa langsung ke lapangan bisa juga dengan studi ke lembaga lain selama 1-2 minggu. • Pengarahan dari manajemen perusahaan.
9	Bagian apa saja yang berada pada posisi front stage dan backstage? Apa saja tugasnya, Bu?	<p><i>Front stage</i> biasanya disebut juga <i>front liners</i>. Berisi bagian pelayanan seperti bagian pemasaran dan teller. Tugasnya menyangkut pelayanan pada anggota dan masyarakat pada umumnya dengan memberikan pelayanan optimal, melakukan jemput bola, menjaga silaturahmi yang baik, ramah dan berpenampilan baik.</p> <p>Adapun <i>Backstage</i> berisi bagian administrasi yakni meliputi manajer dan teller. Tugasnya adalah terkait dengan administrasi yakni melakukan laporan harian, memastikan data masuk komputer, pembukuan pembiayaan dan simpanan yang baik dll.</p>
10	Apa yang menjadi pertimbangan KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan saat memilih seorang pemasok?	<ul style="list-style-type: none"> • Sudah dipercaya • Ketepatan waktu • Hasil yang baik



No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
11	Apakah KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan melakukan proses penggabungan modal dengan pihak lain?	Tidak, untuk secara lembaga melakukan penggabungan dengan lembaga lainnya tidak pernah. Pada saat kami merasa membutuhkan dana modal tambahan biasanya lebih memilih pinjam ke lembaga keuangan lain atau menawarkan penyertaan modal KSPPS kepada anggota koperasi.
12	Penganggaran biaya apa saja yang dibutuhkan saat KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan menjalankan usaha jasa keuangannya, Bu?	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya simpanan tabungan, biaya bagi hasil saham, biaya simpanan berjangka. • Biaya operasional seperti biaya telepon, biaya listrik, gaji karyawan, gaji tukang bersih-bersih, biaya servis motor, biaya perawatan, anggaran dana sosial, pemesanan barang-barang pendukung, biaya pembuatan produk baru, biaya penyesuaian pinjaman pihak ketiga yang tidak terbatas, biaya penyusutan, dan lain-lain.
13	Langkah apa saja yang dilakukan KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan dalam memuaskan karyawannya?	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya fasilitas motor untuk keliling. • Seragam • Gaji, Bonus, THR • Tunjangan kesehatan, BPJS, dll.
14	Apakah ada kegiatan evaluasi karyawan? Kapan saja hal tersebut dilakukan?	Evaluasi karyawan dilakukan setiap saat/ saat <i>briefing</i> dilihat dari hasil kerja karyawan tersebut.
15	Apakah ada kegiatan pemberian penghargaan kepada karyawan, Bu? Jika ya, seperti apa contohnya?	Sejauh ini tidak ada. Yang ada hanya penghargaan untuk anggota tabungan dan pembiayaan terbaik.
16	Teknologi apa saja yang digunakan oleh KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?	Kami belum menggunakan teknologi online sebagai fasilitas online, tetapi sudah menggunakan teknologi informasi online.
17	Apakah KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan menggunakan perangkat teknologi informasi?	Ya, untuk teknologi informasi kami menggunakan software Microfin untuk data base dan administrasi secara online.



No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
18	Departemen apa saja yang terlibat dalam menghasilkan produk KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan?	Seluruh pengelola KSPPS Baiturrahmah terlibat dalam membuat produk.
19	Apa motivasi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan pada saat memasukkan informasi dan masukan dari pengguna jasa dalam proses operasi?	Motivasinya karena kami membutuhkan modal untuk produk pembiayaan sekalipun KSPPS Baiturrahmah juga mempunyai modal sendiri namun cash flow dari tabungan juga kami butuhkan agar besarnya modal yang masuk dapat mencukupi kebutuhan pembiayaan anggota dan lebih teratur jumlah dana yang masuk dari dana tabungan. Sehingga mendengarkan masukan dari pengguna jasa membuat kami lebih mudah melakukan pengumpulan dana tabungan karena produk yang ditawarkan memang mereka butuhkan juga.
20	Apa motivasi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan membuat produk keuangan syariah khususnya di produk <i>funding</i> dan <i>financing</i> ?	Karena memang dari awal ijin berdirinya di bidang simpan pinjam, jika kami menambah unit produksi maka harus mengurus surat ijin tambahan lagi ke Kajen yang urusannya lebih panjang. Jadi memang harus lebih menonjolkan produk jasa keuangan <i>funding</i> dan <i>financing</i> .
21	Apa yang memotivasi KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan selalu mematuhi peraturan yang diterapkan oleh pemerintah meskipun peraturan tersebut jumlahnya banyak?	Kalau tidak patuh gimana, Mba? Ibarat jika naik motor tidak patuh peraturan gimana? Tidak pakai helm gimana? Ya sudah begitu saja. Ya bukan apa-apa ya, karena memang yang namanya aturan kan memang harus dipatuhi selama itu demi kebaikan walaupun kalau ada perubahan-perubahan baru kita sering ribet tapi bagaimana lagi karena memang tiap pergantian kabinet juga ada pergantian peraturan.



D. Wawancara IV

Hari, tanggal : Kamis, 19 Mei 2020

Nama Informan : Yuana Safitri (YS)

Jabatan : Manajer KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan

No.	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Bagaimana perkembangan aset KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan dari tahun ke tahun?	Grafik asset dari tahun per tahun: 2014 = Rp 924.636.768 2015 = Rp 1.588.574.408 2016 = Rp3.340.085.952 2017 = Rp 4.068.653.589 2018 = Rp 4.133.937.519 2019 = Rp 5.110.733.531
2	Jelaskan proporsi sumber keuangan KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan saat ini?	Simpanan wajib = Rp 24.980.000 Simpanan pokok = Rp 33.960.000 Simpanan sukarela = Rp 2.205.021.609 Saham = Rp 1.387.500.000 Pinjaman = Rp 3.342.455.209 Deposito = Rp 1.528.500.000
3	Kemana saja penyaluran dana KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan? Berapa besar masing-masing pos penyaluran dana tersebut?	Penyaluran untuk pembiayaan dan biaya-biaya operasional. Mohon maaf tidak bisa kami jabarkan satu per satu.
4	Berapa jumlah pengguna jasa masing-masing produk?	Rekening pembiayaan ada 2.482 Rekening simpanan: Sukarela = 2088 Tamaraya = 370 Tabata = 52 Aqiqah = 1 Qurban = 4 Umroh/Haji = 8 Simpanan Pendidikan = 18 Simpanan berjangka = 41



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Kabupaten Pekalongan
Website: www.febi.iainpekalongan.ac.id Email: febi@iainpekalongan.ac.id

Nomor : 609/In.30/F.IV/TT.00/08/2019
Tempat : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

01 Agustus 2019

Kepada Yth,
Pimpinan KSPPS Baiturrahmah Bojong Kab. Pekalongan

di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa:

Nama : Dian Ika Saputri

NIM : 2013113243

adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan. Mahasiswa sebagaimana tersebut diatas akan melakukan penelitian di lembaga/wilayah yang Bapak/Ibu Pimpinan guna keperluan menyusun skripsi dengan judul: "Manajemen Operasi Jasa Keuangan Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah: Perspektif Teori Strukturasi Anthony Giddens".

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon bantuan Bapak/Ibu mengizinkan mahasiswa yang bersangkutan mengadakan riset guna penelitian skripsi tersebut.

Demikian atas kebijaksanaan, izin dan bantuan Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Shinta Dewi Rismawati

Perpustakaan IAIN Pekalongan

Perpustakaan IAIN Pekalongan



KSPPS BAITURRAHMAH

Jl. Raya Bojong 218 Bojongminggir Telp. (0285) 4482748 Bojong Pekalongan



Nomor : 0284/KSPPS BR/VI /2020

Perihal : Surat Keterangan Penelitian

Kepada Yth.
Rektor IAIN Pekalongan
U.b Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di
Pekalongan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuana Safitri
Jabatan : Manager KSPPS Baiturrahmah Bojong

Menerangkan bahwa,

Nama : Dian Ika Saputri
Nim : 2013113243

Telah mengadakan penelitian di KSPPS Baiturrahmah Bojong dengan permasalahan dan judul :

" Manajemen Operasi Jasa Keuangan Syariah dan Relevansinya dengan Teori Strukturasi Anthony Giddens (Studi Kasus di KSPPS Baiturrahmah Bojong Pekalongan) "

Demikian surat ini kami sampaikan agar digunakan sebagaimana mestinya, atas perhatiannya kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

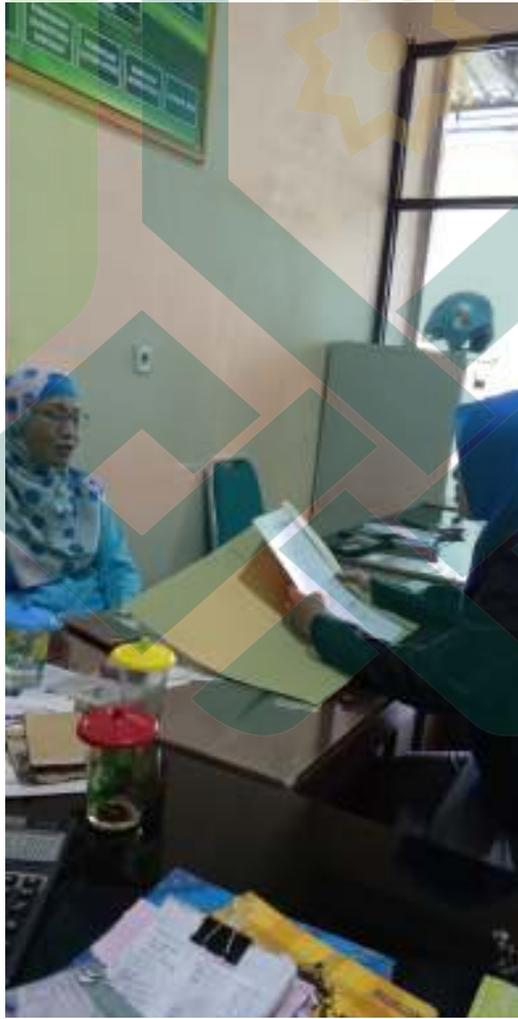
Pekalongan, 19 Juni 2020
KSPPS BAITURRAHMAH


Yuana Safitri
Manager





DOKUMENTASI





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IDENTITAS DIRI

1. Nama : Dian Ika Saputri
2. Tempat Tanggal Lahir : Pekalongan, 10 Agustus 1993
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Alamat : Desa Gondang Gg. Sidomulya RT 03/RW 01
Wonopringgo Pekalongan.
6. Alamat Email : dddian952@gmail.com

IDENTITAS ORANG TUA

1. Nama Ayah : Usman
2. Nama Ibu : Tuti Isnaeni
7. Alamat : Desa Gondang Gg. Sidomulya RT 03/RW 01
Wonopringgo Pekalongan.

RIWAYAT PENDIDIKAN PENULIS

1. MI Gondang Wonopringgo Lulus Tahun 2005
2. MTs Gondang Wonopringgo Lulus Tahun 2008
3. SMK Gondang Wonopringgo Lulus Tahun 2011
4. IAIN Pekalongan Lulus Tahun 2020

Pekalongan, 2 Maret 2020

Yang menyatakan

DIAN IKA SAPUTRI
NIM. 2013113243



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl. Kusuma Bangsa No. 9 Pekalongan, Telp. (0285) 412575 Faks. (0285) 423418
Website : perpustakaan.iainpekalongan.ac.id Email : perpustakaan@iainpekalongan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : DIAN IKA SAPUTRI
NIM : 2013113243
Jurusan / Fakultas : EKONOMI SYARIAH / FEBI
E-mail address : dddian952@gmail.com
No. Hp : 088216443151

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

Yang berjudul :

MANAJEMEN OPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH DAN RELEVANSINYA DENGAN TEORI STRUKTURASI ANTHONY GIDDENS (STUDI KASUS DI KSPPS BAITURRAHMAN BOJONG PEKALONGAN)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara fulltext untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

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

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 24 Juni 2020



DIAN IKA SAPUTRI
NIM. 2013113243

NB : Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam CD.