

**ANALISIS STRATEGI DALAM MENINGKATKAN DAYA
SAING MELALUI KUALITAS PELAYANAN ISLAMI DAN
DIGITALISASI LAYANAN PADA KOPERASI SIMPAN
PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) BTM DORO**

SKRIPSI

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



Oleh:

NADIA HIDAYANTI

NIM 40122114

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

K. H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN

2026

**ANALISIS STRATEGI DALAM MENINGKATKAN DAYA
SAING MELALUI KUALITAS PELAYANAN ISLAMI DAN
DIGITALISASI LAYANAN PADA KOPERASI SIMPAN
PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) BTM DORO**

SKRIPSI

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



Oleh:

NADIA HIDAYANTI

NIM 40122114

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

K. H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN

2026

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadia Hidayanti

NIM : 40122114

Judul Skripsi : Analisis Strategi Dalam Meningkatkan Daya Saing Melalui Kualitas Pelayanan Islami Dan Digitalisi Layanan Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BTM Doro

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, 27 Juni 2026

Yang Menyatakan



Nadia Hidayanti

NOTA PEMBIMBING

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Nadia Hidayanti

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 Saudara/i:

Nama : **Nadia Hidayanti**

NIM : **40122114**

Judul Skripsi : **Analisis Strategi Dalam Meningkatkan Daya Saing Melalui Kualitas Pelayanan Islami Dan Digitalisi Layanan Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BTM Doro**

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, 7 Juli 2026
Pembimbing,



Marlina, M.Pd

NIP. 198205302005012001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febis.uinpek.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara:

Nama : Nadia Hidayanti
NIM : 40122114
Judul Skripsi : Analisis Strategi Dalam Meningkatkan Daya Saing Melalui Kualitas Pelayanan Islami Dan Digitalisi Layanan Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BTM Doro
Dosen Pembimbing : Marlina, M.Pd.

Telah diujikan pada Hari Jum'at tanggal 10 Juli 2026 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I


Husein Awali, M.M.
NIP. 198909292019031016

Penguji II


Pratomo Cahyo Kurniawan, M. AK.
NIP. 198907087020121010

Pekalongan, 13 Juli 2026

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. H. M. Hafidz Ma'shum, M.Ag.
NIP. 196162003121003

MOTTO

“Ilmu butuh usaha, ketekunan, dan bertahap.”
(Ali ibn Abi Thalib)

“Tiada kekayaan yang lebih utama daripada akal, tiada keadaan yang lebih menyedihkan daripada kebodohan, dan tiada warisan yang lebih baik daripada pendidikan.”

(Ali bin Abi Thalib)

“Jadilah anak muda yang *Sami'na Wa Atho'na*,
yang gaul tapi taat, yang santai tapi tidak lalai”



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran 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 penulisan Skripsi ini:

1. Teruntuk kedua orang tua tercinta. Bapak Amat Marzuki dan Ibu Muslikha, terimakasih atas segala doa dan ridho yang selalu mengiringi langkah penulis dalam mewujudkan mimpi, memberikan kasih sayang yang tiada henti kepada penulis, memberikan dukungan moral dan fasilitas dalam menjalani perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dari awal sampai penyelesaian skripsi ini. Terimakasih untuk semua hal apapun itu Bapak, Ibu.
2. Teruntuk adikku M. Rizqi Atho'illa dan Keluarga besar penulis. Terimakasih sudah membantu dalam memberikan semangat, dukungan serta doa tulus yang selalu diberikan kepada penulis.
3. Almamater penulis Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Ibu Hj. Marlina, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing dan sekaligus Dosen Wali yang telah membimbing dan arahan yang diberikan selama masa studi hingga penyelesaian skripsi ini. Terima kasih yang sebesar-

besarnya atas waktu, kesabaran, dan perhatian yang Ibu berikan selama proses penulisan skripsi ini. Tanpa bimbingan dan dukungan Ibu, mungkin skripsi ini belum bisa selesai. Terima kasih telah mempermudah setiap proses dan selalu membuka pintu konsultasi bagi penulis.

5. Untuk sahabat-sahabat penulis Dina Muhklisa Erliana, Fibiana Aulia Rahma, Irza Aulia Harida, Galya Adisti, Rima Amanda Putri, dan orang-orang baik lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih telah hadir bukan hanya sebagai teman berdiskusi, tetapi juga sebagai tempat berbagi keluh kesah, tawa, dan semangat dari awal masuk kuliah sampai di tengah tekanan penyusunan skripsi ini. Kebersamaan kita menjadi bagian penting dalam perjalanan.
6. Seluruh informan dan pihak yang terlibat dalam penelitian, khususnya Pegawai dan Anggota KSPPS BTM Pekalongan Cabang Doro yang telah memberikan waktu dan kepercayaan.
7. Serta yang terakhir tetapi tidak kalah penting, untuk diri saya sendiri Nadia Hidayanti, terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga mampu bertahan dan terus melangkah sejauh ini. Terima kasih pada raga dan jiwa yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya hingga sekarang. Terima kasih telah percaya pada keraguan dan kelelahan dalam setiap proses ini, meskipun terasa begitu berat. Saya bangga pada diri saya sendiri!

ABSTRAK

NADIA HIDAYANTI, Analisis Strategi dalam Meningkatkan Daya Saing Melalui Kualitas Pelayanan Islami dan Digitalisasi Layanan Pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BTM Doro.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ketatnya persaingan di sektor keuangan mikro syariah akibat maraknya perbankan digital dan *fintech*. KSPPS BTM Doro dituntut merumuskan strategi komprehensif untuk mempertahankan eksistensi dan loyalitas anggotanya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi KSPPS BTM Doro dalam meningkatkan daya saing melalui kualitas pelayanan Islami dan digitalisasi layanan.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan pengelola serta anggota koperasi, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KSPPS BTM Doro menerapkan strategi diferensiasi dengan mengintegrasikan pelayanan Islami dan inovasi digital secara holistik. Pelayanan Islami diwujudkan melalui komitmen terhadap prinsip keadilan, kejujuran (*as-sidq*), amanah, transparansi akad syariah, serta pengawasan aktif Dewan Pengawas Syariah (DPS). Sementara itu, aspek digitalisasi diterapkan melalui platform BTM Mobile guna menghadirkan transaksi yang cepat, aman, dan praktis. Integrasi kedua strategi ini terbukti saling memperkuat; nilai Islami membangun kepercayaan dan loyalitas emosional anggota, sedangkan digitalisasi meningkatkan efisiensi operasional dan akuntabilitas modern, sehingga efektif meningkatkan keunggulan kompetitif koperasi di pasar.

Kata Kunci: Strategi Daya Saing, Kualitas Pelayanan Islami, Digitalisasi Layanan, KSPPS BTM Doro.

ABSTRACT

NADIA HIDAYANTI, *Strategic Analysis of Enhancing Competitiveness Through the Quality of Islamic Services and the Digitalization of Services at the BTM Doro Sharia Savings, Loan, and Financing Cooperative (KSPPS).*

This study was motivated by the intense competition in the Islamic microfinance sector resulting from the rise of digital banking and fintech. KSPPS BTM Doro is required to formulate a comprehensive strategy to maintain its existence and the loyalty of its members. This study aims to analyze KSPPS BTM Doro's strategies for enhancing competitiveness through the quality of Islamic services and the digitization of services.

The research method used was descriptive qualitative research with a case study approach. Data were collected through observation, in-depth interviews with cooperative managers and members, and documentation, which were then analyzed through data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The research findings show that KSPPS BTM Doro implements a differentiation strategy by holistically integrating Islamic services and digital innovation. Islamic services are realized through a commitment to the principles of justice, honesty (as-sidq), trustworthiness, transparency in Sharia contracts, and active oversight by the Sharia Supervisory Board (DPS). Meanwhile, the digitalization aspect is implemented through the BTM Mobile platform to provide fast, secure, and convenient transactions. The integration of these two strategies has proven to be mutually reinforcing; Islamic values build members' trust and emotional loyalty, while digitalization enhances operational efficiency and modern accountability, thereby effectively boosting the cooperative's competitive advantage in the market.

Keywords: Competitive Strategy, Quality of Islamic Services, Service Digitalization, KSPPS BTM Doro.

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. Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Dr. Kuat Ismanto, M.Ag. 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 UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Happy Sista Devy, M.M. selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Hj. Marlina, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya

dalam penyusunan skripsi ini.

7. Hj. Marlina, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA)
8. Dr.....selaku dosen penguji.
9. Pihak KSPPS BTM Pekalongan Cabang Doro yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan.
10. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
11. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 23 Juni 2026



Nadia Hidayanti

DAFTAR ISI

Judul.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
TRANSLITERASI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Pembatasan Masalah.....	12
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
E. Sistematika Pembahasan.....	15
BAB II.....	18
LANDASAN TEORI	18
A. Landasan Teori.....	18
1. Teori Kualitas Pelayanan	18
2. Teori Digitalisasi Layanan.....	24
3. Teori Daya Saing	25
B. Telaah Pustaka	28
C. Kerangka Berpikir.....	32
BAB III.....	36
METODE PENELITIAN	36
1. Jenis Penelitian.....	36
2. Pendekatan Penelitian	36
3. Setting Penelitian	37

4. Subjek Penelitian	37
5. Sumber Data.....	39
6. Teknik Pengumpulan Data.....	39
7. Teknik Keabsahan Data	41
8. Teknik Analisi Data	42
BAB IV	45
ANALISI DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum BTM Pekalongan Cabang Doro	45
B. Strategi yang Digunakan KSPPS BTM Doro dalam Meningkatkan Daya Saing Melalui Kualitas Pelayanan Islami	62
C. Dampak Adanya Digitalisasi Layanan dalam Meningkatkan Daya Saing pada KSPPS BTM Doro.....	76
BAB V	87
PENUTUP.....	87
A. Simpulan	87
B. Saran	88
C. Keterbatasan Penulis.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	I
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	XVIII



TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penelitian 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 dipandang belum diserap ke Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab di lambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha

د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
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	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	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

2. Vokal

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

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أَي = ai	إِي = ī
أ = u	أَوْ = au	أُو = ū

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...إ...أ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
إ...إ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
أ...و	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

4. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' *marbutah* ada dua, yaitu:

1. Ta' *marbutah* hidup

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

2. Ta' *marbutah* mati

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

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' *marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' *marbutah* itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّارَةُ al-madīnahal-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khužu
- شَيْءٌ syai'un

- التَّوَّءُ an-nau'u

- إِنَّ inna

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ هُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqin

Wainnallāhalahuwakhairrāziqīn

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ Wa auf al-kaila wa-almīzān

Wa auf al-kaila wal mīzān

إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلِ Ibrahim al-Khalil Ibrāhīmul-Khalil

بِسْمِ اللَّهِ بَجَرَاهَا وَمُرْسَاهَا Bismillāhimajrehāwamursahā

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا Walillahi alan-nāsi hijju al-baiti manistaṭa'a ilaihi sabīla

Walillāhi 'alan-nāsi hijjul-baiti manistaṭa'a ilaihi sabīlā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaanhuruf 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 terebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ Wa ma Muhammadun illā rasl

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا
linnāsilallaḥibakkatamubārakan

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ
Qur'ānu

Syahru Ramadān al-laḥī unzila fih al
Qur'ānu

وَلَقَدْ رَآهُ بِالأُفُقِ الْمُبِينِ

Walaqadra'ahubil-ufuq al-mubin

Walaqadra'ahubil-ufuqil-mubin

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Alhamdulillāhirabbil al-'ālamīn

Alhamdulillāhirabbilil 'alamin

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 Naṣrun minallāhiwafathunqarīb

اللَّهُ الأَمْرُ جَمِيعاً Lillahi al-amrujami'an Lillāhil-amrujami'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ Wallāhabikullisyai'in 'alim

10. 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 GAMABAR

Gambar 1. 1 Aplikasi BTM Mobile.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	33
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian.....	I
Lampiran 2 Surat Keterangan Melakukan Penelitian	II
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	III
Lampiran 4 Dokumentasi.....	XVI



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Daya saing lembaga keuangan syariah semakin kursial dalam perubahan ekonomi global dan kemajuan teknologi finansial yang cepat. KSPPS BTM Doro, sebagai salah satu lembaga keuangan syariah, harus mengatasi tantangan untuk tetap ada di tengah persaingan yang semakin intens, terutama dari bank-bank syariah dan perusahaan fintech yang menyediakan layanan keuangan digital. Menurut penelitian Karami (2020), Keberlangsungan lembaga keuangan syariah tidak hanya terikat pada efisiensi kerja dan keunggulan produk yang ditawarkan, tetapi juga tergantung pada inovasi dalam strategi pemasaran dan kemampuan untuk beradaptasi dengan teknologi terbaru. Dengan semakin meningkatnya preferensi pengguna terhadap layanan digital, koperasi syariah harus menciptakan model bisnis yang lebih fleksibel, akan tetapi tetap mematuhi prinsip-prinsip syariah di setiap sisi operasional mereka. (Alfathimi, 2024).

Di samping itu, tingkat loyalitas pelanggan juga memiliki pengaruh besar terhadap daya saing KSPPS, yang dapat ditingkatkan dengan memberikan layanan berkualitas tinggi yang berlandaskan pada nilai-nilai Islam. Studi Ummah (2019) menunjukkan bahwa Kepuasan pelanggan terhadap layanan koperasi memiliki hubungan positif dengan sejauh mana mereka memahami prinsip syariah dalam transaksi keuangan dan tingkat kepercayaan mereka terhadap penyedia layanan. Seiring dengan tumbuhnya harapan terhadap layanan digital, KSPPS BTM Doro perlu berusaha untuk menggabungkan

pendekatan baru yang berbasis teknologi sambil tetap memperhatikan aspek etika dan kepatuhan hukum Islam. Karena itu, penting bagi KSPPS BTM Doro untuk merancang strategi yang menyeluruh, yang mencakup penggabungan antara layanan islami yang berkualitas dan inovasi digital, demi mempertahankan relevansinya dalam industri keuangan yang terus berubah.

Di lembaga keuangan mikro, pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip Islam sangat penting untuk menumbuhkan loyalitas nasabah. Layanan yang mencerminkan nilai-nilai Islam, seperti kejujuran, transparansi, dan perhatian terhadap kebutuhan nasabah, dapat meningkatkan kepuasan dan juga mendukung hubungan jangka panjang antara lembaga dan nasabah. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berfungsi sebagai faktor penghubung dalam keterkaitan antara kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah (Ishak & Azzahroh, 2017). Selain itu, Aspek-aspek lain yang penting seperti kepatuhan, keandalan, responsif, jaminan, empati, dan fasilitas layanan sangat mempengaruhi kesetiaan pelanggan (Jember et al., 2021).

Dalam ekonomi Islam, pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis pelayanan, tetapi juga oleh nilai-nilai etika yang ada dalam hubungan bisnis. Oleh karena itu, bank syariah dan lembaga keuangan lainnya harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara Islami agar dapat menjaga pangsa pasarnya. Penelitian yang dilakukan oleh Sukardi & Riyadi (2022) menyatakan bahwa Pelayanan berbasis Islam di lembaga keuangan mikro memiliki dampak besar pada peningkatan kompetisi di lembaga keuangan.

Nilai-nilai Islam sangat penting dalam layanan lembaga keuangan mikro, karena dapat menarik nasabah yang ingin menggunakan layanan keuangan syariah. Kualitas layanan yang sesuai dengan ajaran Islam menjadi salah satu kunci untuk membangun kesetiaan nasabah dan meningkatkan kepercayaan kepada bank syariah. Hal ini dikemukakan oleh peneliti terdahulu Saraswati et al (2023), yang menunjukkan bahwa Kesesuaian produk dan layanan dengan prinsip syariah memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

Pelayanan Islami ini menekankan pentingnya etika dalam melayani nasabah. Aspek pelayanan sangat krusial untuk membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah. Pertama, prinsip yang harus selalu dijaga adalah keadilan dalam pelayanan. Hal ini berarti setiap nasabah harus diperlakukan sama tanpa adanya diskriminasi, baik dalam akses informasi maupun dalam kesempatan menggunakan produk koperasi. Kedua, ada kejujuran (As-Sidq) dalam prinsip pelayanan ini yang mengharuskan lembaga koperasi dan karyawannya untuk menyampaikan informasi secara terbuka. Mereka tidak boleh menyembunyikan risiko atau ketentuan yang dapat merugikan pelanggan, dan harus berkomitmen terhadap transparansi dalam setiap aspek pelayanan. Misalnya, ini mencakup ketulusan dalam biaya administrasi, kejelasan mengenai syarat dan ketentuan produk perbankan, serta usaha yang sungguh-sungguh dalam memberikan solusi yang cocok dengan kebutuhan pelanggan. Integritas juga berkontribusi pada pembentukan kepercayaan jangka panjang

antara bank dan pelanggan, yang merupakan dasar bagi keberlangsungan hubungan bisnis yang sehat (Aisyah & Cirebon, 2025).

Ketiga Amanah dalam layanan, dalam konteks pelayanan Islam, berhubungan dengan tanggung jawab koperasi untuk menjaga kepercayaan nasabah dengan cara memenuhi hak-hak mereka sebaik mungkin. Prinsip amanah meliputi kepatuhan terhadap norma syariah, perlindungan data dan informasi nasabah, serta memenuhi janji layanan yang telah dibuat. Karyawan koperasi yang memegang teguh amanah akan berusaha untuk menyediakan layanan terbaik tanpa penyimpangan dan memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil sesuai dengan kepentingan nasabah dan nilai-nilai Islam. Dalam pelaksanaannya, amanah juga mencakup ketepatan dalam pencatatan transaksi, kesesuaian produk dengan prinsip syariah, serta komitmen terhadap kepentingan nasabah dan masyarakat luas (Afjune et al., 2024).

Kualitas pelayanan Islami di KSPPS BTM Doro tidak hanya sekedar memenuhi kepatuhan formal terhadap aturan syariah, melainkan menjadi keunggulan kompetitif yang harus terukur dan terintegrasi dalam seluruh aspek interaksi dengan anggota. Sebagai contoh konkret, mekanisme kontrak yang digunakan seperti mudharabah (bagi hasil) dan musyarakah (kerjasama modal) dijalankan dengan tingkat transparansi yang tinggi. KSPPS BTM Doro menyediakan informasi nisbah pembagian hasil secara jelas dan terbuka kepada anggota sehingga mereka memahami hak dan kewajiban dalam setiap transaksi. Hal ini menciptakan suasana kepercayaan dan mencegah adanya ketidakpastian atau kecurigaan di antara para anggota.

Selanjutnya, keterlibatan Dewan Pengawas Syariah (DPS) menjadi salah satu pilar utama dalam memastikan seluruh produk, layanan, dan proses operasional berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. DPS tidak hanya berfungsi sebagai pengawas formal tetapi juga aktif dalam memberikan advis dan menangani pengaduan atau keluhan dari anggota yang berhubungan dengan aspek syariah. Dengan demikian, keberadaan DPS menghadirkan jaminan bahwa setiap layanan memiliki legitimasi syariah dan dapat dipertanggungjawabkan secara etis.

Selain itu, pendekatan layanan Islami di KSPPS BTM Doro juga mencakup aspek humanis dan etis, terutama dalam proses pengumpulan pembiayaan dan transaksi keuangan lainnya. Pengumpulan dilakukan dengan penuh rasa amanah dan ihsan, artinya dilaksanakan tanpa paksaan, dengan penuh pengertian dan komunikasi yang baik kepada anggota. Praktik ini berbeda dengan lembaga konvensional yang cenderung menggunakan pendekatan yang lebih berorientasi pada efisiensi biaya serta keuntungan berbasis bunga. Orientasi nilai Islam pada kemitraan dan keadilan pembagian risiko menjadikan pengelolaan risiko dan hubungan pelanggan lebih harmonis dan berkeadilan.

Secara operasional, KSPPS BTM Doro menyediakan layanan informasi dan edukasi yang komprehensif, seperti penyediaan dokumen-dokumen syariah yang mudah diakses oleh anggota, penyajian laporan terkait nisbah keuntungan secara transparan, serta layanan konsultasi fikih muamalah. Konsultasi ini sangat penting agar anggota dapat memahami setiap produk dan

layanan syariah yang diterapkan, meningkatkan rasa percaya dan loyalitas sekaligus memastikan keputusan keuangan mereka sesuai dengan prinsip agama.

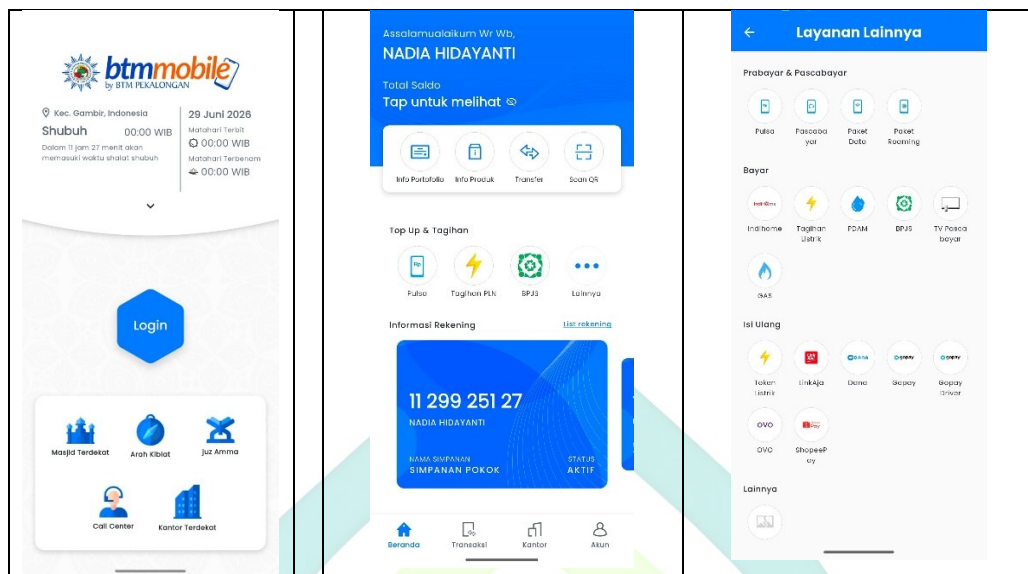
Lebih jauh lagi, integrasi program sosial berbasis keagamaan seperti pengelolaan zakat, infaq, dan wakaf menjadi nilai tambah yang membedakan KSPPS BTM Doro dari lembaga keuangan lain. Fasilitas ini tidak hanya memenuhi kewajiban sosial dan keagamaan anggota tetapi juga memperkuat peran koperasi sebagai lembaga yang memberikan dampak sosial dan ekonomi positif kepada komunitasnya. Program sosial ini juga dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi dan keterikatan emosional sehingga meningkatkan ikatan jangka panjang anggota.

Dalam era digital sekarang, transformasi digital sudah menjadi kebutuhan penting untuk berbagai bidang, termasuk sektor publik dan dunia usaha. Proses digitalisasi dapat mendorong efisiensi dalam operasi, keterbukaan, serta inovasi dalam penyediaan layanan. Dengan menggunakan teknologi seperti Artificial Intelligence (AI), data besar, dan sistem otomatis, organisasi bisa memperbaiki proses bisnis, meningkatkan pengalaman pelanggan, serta mempercepat keputusan yang didasarkan pada data. Di Indonesia, pelayanan digital telah menjadi fokus utama pemerintah untuk meningkatkan akses dan mutu layanan bagi masyarakat (Rifazka, 2024).

KSPPS BTM Doro, yang merupakan bagian dari sektor koperasi yang kompetitif, harus merancang strategi yang dapat menjaga posisinya dan menarik lebih banyak pelanggan. Ketatnya persaingan ini juga disebabkan oleh

meningkatnya penggunaan perbankan digital dan fintech, yang menawarkan alternatif layanan keuangan yang lebih mudah. Menurut laporan dari Bank Indonesia (BI), transaksi perbankan digital mengalami peningkatan dengan total nilai transaksi mencapai Rp 67,5 triliun pada awal tahun 2025, naik 35% dibandingkan tahun lalu (Fajarihza, 2025). Penelitian ini mengungkapkan bahwa digitalisasi tidak hanya berperan sebagai pendukung, melainkan juga merupakan komponen vital dalam meningkatkan daya saing di sektor perbankan.

Dalam era digital, KSPPS BTM Doro mengembangkan fitur digital yang mengintegrasikan aspek-aspek pelayanan Islami tersebut sehingga lebih mudah diakses dan transparan. Misalnya, penggunaan aplikasi atau portal digital yang menyediakan simulator nisbah bagi hasil bagi anggota untuk memperkirakan potensi keuntungan mereka secara realtime, dashboard khusus untuk pengelolaan zakat, infaq, dan wakaf yang transparan, serta akses cepat terhadap dokumentasi dan laporan syariah. Digitalisasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memperkuat kepercayaan anggota melalui pelayanan yang responsif dan terbuka. Salah satu inovasi penting adalah pengembangan aplikasi m-banking yang dirancang khusus untuk memudahkan anggota dalam melakukan berbagai transaksi secara cepat, aman, dan sesuai dengan prinsip syariah.



Gambar 1. 1 Aplikasi BTM Mobile

BTM Mobile merupakan layanan digital yang dikembangkan untuk memudahkan anggota KSPPS BTM dalam mengakses berbagai layanan keuangan secara cepat, mudah, dan efisien melalui smartphone. Pada halaman utama aplikasi, pengguna dapat melihat saldo rekening secara real-time sehingga dapat mengetahui jumlah dana yang tersedia tanpa harus datang ke kantor informasi. Selain itu, aplikasi ini menyediakan fitur transfer yang memungkinkan anggota melakukan pengiriman dana antar rekening BTM maupun ke rekening bank lain. Kehadiran fitur ini memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya.

Selain layanan transfer, BTM Mobile juga dilengkapi dengan fitur pembayaran berbagai tagihan seperti listrik PLN, PDAM, BPJS Kesehatan, internet, dan angsuran pembiayaan. Melalui fitur ini, anggota dapat melakukan

pembayaran secara langsung melalui aplikasi tanpa harus mengunjungi loket pembayaran. Tidak hanya itu, terdapat pula fitur pembelian yang dapat digunakan untuk membeli pulsa telepon, paket data internet, token listrik, dan berbagai produk digital lainnya. Fitur-fitur tersebut menunjukkan bahwa aplikasi BTM Mobile mampu memenuhi kebutuhan transaksi harian anggota secara praktis dan terintegrasi dalam satu platform.

Fitur informasi rekening dan pengobatan transaksi menjadi salah satu layanan penting yang tersedia dalam aplikasi. Melalui fitur ini, anggota dapat memantau aktivitas keuangan mereka secara transparan, mulai dari saldo rekening, riwayat transaksi, informasi deposito, hingga informasi pembiayaan yang sedang berjalan. Dengan adanya akses informasi secara langsung, anggota dapat lebih mudah mengontrol kondisi keuangan mereka dan meningkatkan rasa percaya terhadap lembaga keuangan yang digunakan.

Sebagai lembaga keuangan berbasis syariah, BTM Mobile juga menyediakan fitur sosial syariah yang memungkinkan anggotanya menyalurkan zakat, infak, sedekah, dan wakaf secara digital. Fitur ini menjadi nilai tambah yang membedakan layanan BTM Mobile dengan layanan mobile banking pada lembaga keuangan konvensional. Melalui fitur tersebut, anggota dapat menjalankan kewajiban dan aktivitas sosial keagamaan dengan lebih mudah serta tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang diterapkan oleh KSPPS BTM.

Selain itu, aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur pendukung seperti riwayat transaksi, daftar transaksi favorit, pencarian lokasi kantor layanan, dan

pengaturan profil akun. Fitur-fitur tersebut dirancang untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan keuangan. Dengan berbagai fitur yang tersedia, BTM Mobile tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga menjadi sarana digitalisasi pelayanan yang mampu meningkatkan kualitas layanan, kepuasan anggota, serta daya saing KSPPS BTM di tengah perkembangan teknologi dan persaingan industri keuangan yang semakin ketat.

Dengan cara tersebut, kualitas pelayanan Islami di KSPPS BTM Doro tidak hanya menjadi pembeda utama dibandingkan lembaga keuangan konvensional yang lebih fokus pada efisiensi biaya dan bunga, tetapi juga menciptakan nilai tambah yang berorientasi pada kemitraan, keadilan, dan dampak sosial-keagamaan. Peningkatan kualitas pelayanan Islami yang spesifik seperti transparansi nisbah, keterlibatan aktif Dewan Pengawas Syariah, layanan konsultasi fikih muamalah, pengumpulan beretika, serta digitalisasi fitur-fitur tersebut menjadi strategi kunci untuk memperkuat posisi KSPPS BTM Doro dalam menghadapi persaingan dengan bank syariah dan perusahaan fintech.

KSPPS BTM Doro menghadapi persaingan ketat dengan berbagai lembaga keuangan dan koperasi lain di wilayah Doro, seperti KSP Bhakti Doro, BMT An Najah, KSP Graha Mandiri, Koperasi Remaja Masjid An najah, Kospin Jasa Doro serta bank-bank konvensional dan daerah seperti Bank BRI, Bank Jateng, Bank Surya Yudha, dan BKK Doro. Masing-masing lembaga tersebut memiliki keunggulan dan segmen pasar tersendiri yang menjadi tantangan bagi KSPPS BTM Doro dalam mempertahankan dan memperluas

pangsa pasar. Misalnya, bank-bank besar seperti BRI dan Bank Jateng menawarkan layanan perbankan modern dengan jaringan luas dan produk keuangan yang variatif, sementara koperasi lain seperti BMT An Najah dan Koperasi Remaja Masjid Annajah dikenal dengan pendekatan komunitas yang kuat serta layanan yang personal. Untuk bersaing, KSPPS BTM Doro mengembangkan strategi diferensiasi melalui penguatan kualitas pelayanan islami yang berorientasi pada nilai keadilan, transparansi, dan amanah, sekaligus mengadopsi digitalisasi layanan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas. Pendekatan ini menjadikan KSPPS BTM Doro mampu menawarkan layanan finansial yang tidak hanya memenuhi kebutuhan ekonomi anggotanya tetapi juga sesuai dengan prinsip syariah yang menjadi keunggulan kompetitif tersendiri di tengah persaingan dengan lembaga keuangan konvensional maupun koperasi lain di Doro. Dengan demikian, KSPPS BTM Doro berupaya mempertahankan eksistensi dan daya saingnya melalui integrasi pelayanan islami berkualitas dan inovasi digital yang menjawab kebutuhan pasar modern sekaligus memperkuat kepercayaan dan loyalitas anggotanya.

Oleh karena itu penelitian ini berjudul “Analisis strategi dalam meningkatkan daya saing melalui kualitas pelayanan islami dan digitalisasi layanan pada koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah (KSPPS) BTM Doro”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi yang diterapkan oleh KSPPS BTM Doro dalam meningkatkan daya saing melalui peningkatan kualitas pelayanan berbasis nilai-nilai islami?
2. Bagaimana dampak digitalisasi layanan terhadap peningkatan daya saing di KSPPS BTM Doro?

C. Pembatasan Masalah

1. Penelitian ini hanya membahas strategi yang diterapkan oleh KSPPS BTM Doro dalam meningkatkan daya saing koperasi melalui dua aspek utama, yaitu kualitas pelayanan berbasis nilai-nilai islami dan digitalisasi layanan.
2. Fokus penelitian terbatas pada proses dan implementasi digitalisasi layanan yang dilakukan oleh KSPPS BTM Doro, tanpa membahas teknologi digital secara teknis mendalam.
3. Penelitian ini tidak membahas aspek keuangan secara rinci, seperti analisis profitabilitas atau modal, melainkan lebih pada aspek strategi pelayanan dan digitalisasi.
4. Penelitian ini hanya mengkaji KSPPS BTM Doro sebagai studi kasus, sehingga hasil penelitian bersifat kontekstual dan tidak digeneralisasi ke seluruh koperasi syariah.

5. Penelitian ini berfokus pada persepsi dan pengalaman anggota serta pengelola koperasi terkait kualitas pelayanan islami dan digitalisasi layanan dalam rangka meningkatkan daya saing.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi yang diterapkan oleh KSPPS BTM Doro dalam meningkatkan daya saing melalui peningkatan kualitas pelayanan berbasis nilai-nilai islami.
2. Untuk menegtahui dampak digitalisasi layanan pada peningkatan daya saing di KSPPS BTM Doro.

Adapun manfaat penelitian yang berguna bagi semua pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan strategi bisnis berbasis ekonomi Islam dan digitalisasi layanan dalam sektor keuangan syariah, khususnya pada koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah (KSPPS). Dengan mengkaji bagaimana kualitas pelayanan Islami dan digitalisasi dapat meningkatkan daya saing KSPPS BTM Doro, penelitian ini memperkuat konsep layanan berbasis nilai-nilai Islami serta integrasi teknologi dalam operasional keuangan syariah. Selain itu, penelitian ini membantu memperjelas peran digitalisasi dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, serta kepuasan

anggota koperasi, sekaligus mempertahankan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip ekonomi Islam. Dari sudut pandang akademis, hasil penelitian ini dapat berkontribusi dalam pengembangan model analisis strategi keuangan syariah, serta membuka ruang diskusi baru terkait tantangan dan peluang integrasi digitalisasi dalam bisnis koperasi Islami. Secara lebih luas, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pengambil kebijakan dan akademisi dalam memahami dinamika bisnis keuangan syariah di era digital serta strategi optimal untuk meningkatkan daya saing lembaga keuangan berbasis Islam.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi perguruan tinggi

Penelitian ini dapat berfungsi sebagai referensi akademik dalam pengembangan kurikulum yang mengintegrasikan konsep kualitas pelayanan Islami dan digitalisasi dalam studi ekonomi syariah serta manajemen bisnis. Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi bahan ajar yang memperkaya pemahaman mahasiswa tentang strategi daya saing di industri keuangan berbasis Islam, sekaligus membuka peluang bagi penelitian lebih lanjut yang membahas efektivitas digitalisasi dalam bisnis syariah.

b. Bagi lembaga koperasi

Khususnya KSPPS dan institusi keuangan syariah lainnya, penelitian ini memberikan panduan strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional melalui digitalisasi layanan serta memperkuat

pelayanan berbasis nilai-nilai Islami guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota koperasi. Hasil penelitian dapat membantu lembaga dalam merancang kebijakan yang lebih inovatif dan berorientasi pada daya saing, sehingga koperasi syariah dapat tetap relevan di era digital yang semakin berkembang.

c. Bagi pembaca

Penelitian ini menyajikan wawasan baru mengenai tantangan dan peluang dalam mengintegrasikan digitalisasi dengan prinsip-prinsip Islam dalam sektor keuangan syariah. Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi akademisi dan praktisi dalam mengeksplorasi lebih jauh efektivitas strategi bisnis Islami dalam meningkatkan daya saing koperasi, sekaligus memperkaya diskusi akademik di bidang ekonomi Islam, keuangan digital, dan inovasi layanan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi dunia akademik tetapi juga memberikan dampak nyata bagi industri keuangan syariah yang lebih adaptif dan berkelanjutan.

E. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini disusun berdasarkan sistematika yang ada untuk mendapatkan garis besar serta informasi yang jelas tentang penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti.

Bab I: Pendahuluan

Bab ini adalah awal dari semua pembahasan. Di dalamnya dijelaskan latar belakang mengapa penelitian ini perlu dilakukan, rumusan masalah secara

spesifik, pembatasan masalah untuk fokus penelitian, menetapkan tujuan yang ingin dicapai, dan menjelaskan manfaat yang diharapkan, baik secara teoretis maupun praktis, serta sistematika pembahasan.

Bab II: Landasan Teori

Bab ini berfungsi sebagai pondasi ilmiah. Berbagai teori dan konsep yang relevan dengan variabel penelitian seperti pelayanann islami, dan digitalisasi layanan untuk meningkatkan daya saing dijelaskan secara mendalam. Di sini juga dibahas penelitian-penelitian terdahulu yang relevan untuk menunjukkan posisi penelitian ini di tengah studi-studi sebelumnya. Kerangka pemikiran juga digambarkan untuk memperlihatkan hubungan antar variabel.

Bab III: Metodologi Penelitian

Bagian ini menjelaskan secara rinci tentang cara penelitian dilakukan. Metodologi yang digunakan dijabarkan, mulai dari jenis penelitian, pendekatan penelitian, setting, subjek yang diteliti, sumber data yang diambil, teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data, teknik keabsahan data, hingga teknik analisis data.

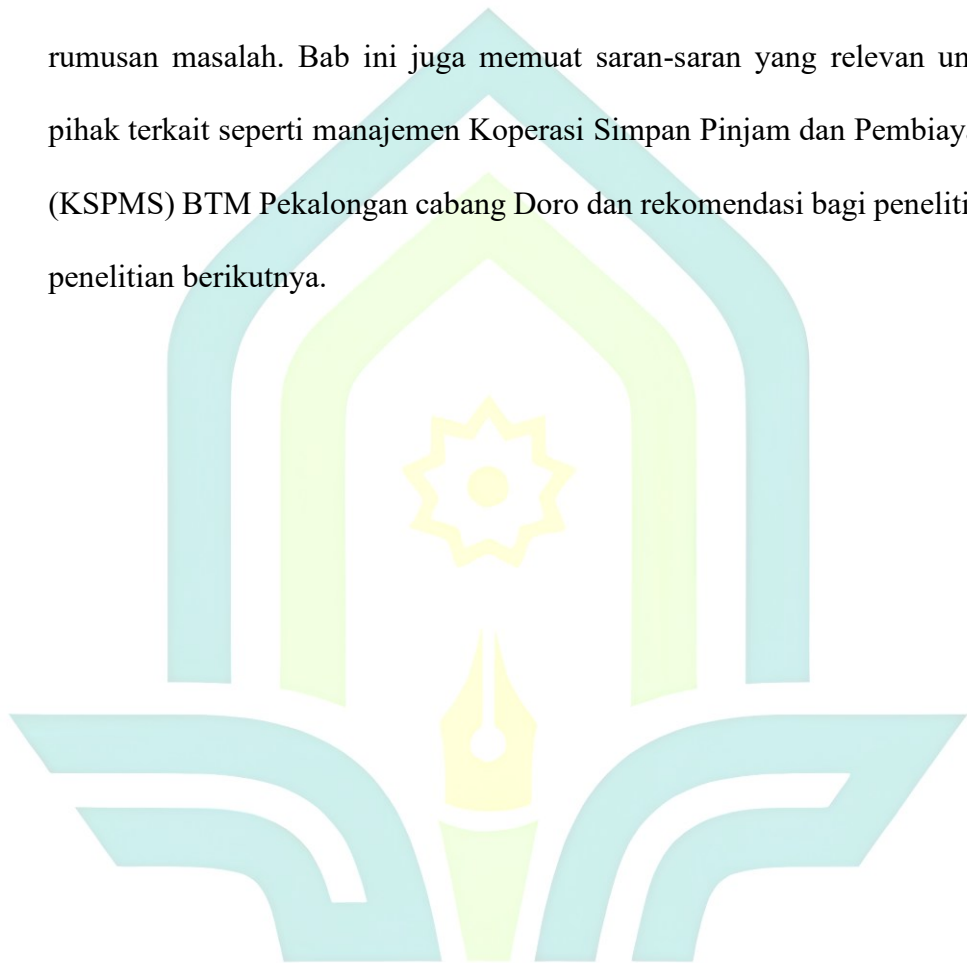
Bab IV: Hasil dan Pembahasan

Bab ini merupakan inti dari penelitian. Data yang telah dikumpulkan dianalisis dan disajikan. Dimulai dengan deskripsi singkat mengenai Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan (KSPMS) BTM Pekalongan cabang Doro sebagai objek penelitian, kemudian dilanjutkan dengan penyajian hasil analisis data sesuai metode yang telah ditetapkan.

Pembahasan akan menginterpretasi temuan, menghubungkannya kembali dengan teori-teori di Bab II, dan menjelaskan makna dari hasil yang didapat.

Bab V: Penutup

Bab terakhir ini merangkum seluruh hasil penelitian. Kesimpulan dirumuskan secara singkat dan jelas berdasarkan temuan untuk menjawab rumusan masalah. Bab ini juga memuat saran-saran yang relevan untuk pihak terkait seperti manajemen Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan (KSPMS) BTM Pekalongan cabang Doro dan rekomendasi bagi penelitian-penelitian berikutnya.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini secara mendalam menunjukkan bahwa peningkatan daya saing koperasi syariah, khususnya KSPPS BTM Doro, sangat dipengaruhi oleh sinergi antara penerapan kualitas pelayanan berbasis nilai-nilai Islami dan inovasi digitalisasi layanan. Kualitas pelayanan Islami yang diterapkan menegaskan pentingnya prinsip kejujuran, transparansi, keadilan, dan amanah dalam setiap aspek pelayanan kepada anggota. Pelaksanaan akad-akad syariah yang adil serta keterlibatan aktif Dewan Pengawas Syariah memperkuat kepercayaan dan loyalitas anggota, sekaligus memperteguh identitas syariah koperasi di tengah pesatnya persaingan dari bank-bank syariah dan perusahaan fintech berbasis teknologi. Di sisi lain, digitalisasi layanan mendukung efisiensi operasional, memudahkan akses layanan bagi anggota kapan pun dan di mana pun, serta meningkatkan ketertarikan dan kepuasan anggota melalui fitur layanan yang responsif, aman, dan transparan. Penggabungan kedua aspek ini menciptakan model layanan yang relevan dan adaptif terhadap tantangan zaman, sekaligus sebagai strategi yang mampu memperkuat posisi kompetitif koperasi dalam ekosistem keuangan syariah yang semakin kompetitif dan dinamis.

Secara lebih luas, integrasi nilai-nilai Islam dan teknologi digital secara efektif mampu meningkatkan kepercayaan, loyalitas, dan partisipasi anggota secara maksimal, serta menjadikan koperasi sebagai lembaga yang

tidak hanya kompetitif dari aspek layanan ekonomi, tetapi juga kokoh dari aspek moral dan etika. Kehadiran digitalisasi yang berlandaskan syariah ini mampu memperluas jangkauan layanan, mempercepat berbagai proses transaksi, dan memperkuat transparansi pengelolaan keuangan, sehingga memenuhi kebutuhan masyarakat modern yang semakin dinamis dan mengutamakan layanan yang cepat, mudah, dan beretika. Melalui kombinasi strategi tersebut, KSPPS BTM Doro berhasil menunjukkan bahwa keberhasilan dalam meningkatkan daya saing bukan hanya bergantung pada inovasi teknologi semata, tetapi juga pengaplikasian prinsip syariah secara menyeluruh dalam setiap aspek pelayanan, termasuk penerapan nilai-nilai moral, etika, dan sosial yang menjadi pondasi utama. Ke depan, berbagai inovasi dan evaluasi berkelanjutan sangat diperlukan untuk memantau efektivitas strategi ini, serta mengatasi berbagai tantangan eksternal seperti regulasi pemerintah, tren teknologi terbaru, dan perubahan perilaku anggota agar koperasi mampu bertahan, berkembang, dan memberikan manfaat berkelanjutan bagi seluruh Stakeholders yang terlibat.

B. Saran

1. Bagi lembaga keuangan khususnya lembaga keuangan syariah, khususnya koperasi seperti KSPPS BTM Doro, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan berbasis nilai-nilai Islami dengan menerapkan prinsip kejujuran, transparansi, dan keadilan secara konsisten dalam setiap transaksi dan interaksi dengan anggota. Selain itu, inovasi dalam digitalisasi layanan harus dilakukan secara

berkelanjutan dan sesuai prinsip syariah, seperti memperkuat keamanan data, mempercepat layanan melalui teknologi terbaru, dan memperluas akses layanan digital agar dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas. Penting juga bagi lembaga keuangan untuk terus memperkuat kolaborasi dengan Dewan Pengawas Syariah dalam setiap pengembangan produk dan layanan agar tetap sesuai dengan prinsip syariah dan meningkatkan kepercayaan anggota. Lebih jauh, pengembangan program sosial berbasis keagamaan dan nilai-nilai Islam dapat menjadi daya tarik tambahan yang memperkuat ikatan emosional dan loyalitas anggota, sekaligus membedakan lembaga dari kompetitor. Penguatan infrastruktur teknologi dan pelatihan sumber daya manusia juga harus mendapat perhatian agar layanan yang diberikan tetap profesional, efisien, dan ramah sesuai harapan anggota dan prinsip syariah

2. Bagi peneliti berikutnya disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan yang dapat memperdalam analisis mengenai dampak digitalisasi terhadap aspek keuangan dan keberlanjutan koperasi syariah secara lebih rinci, seperti analisis profitabilitas, efisiensi operasional, dan kepuasan anggota dari perspektif yang lebih kuantitatif dan komparatif. Selain itu, penelitian dapat dikembangkan dengan memperluas studi kasus ke lembaga keuangan syariah lainnya di berbagai wilayah untuk mendapatkan gambaran yang lebih umum dan representatif tentang strategi efektif dalam meningkatkan daya saing

koperasi berbasis nilai Islami dan digitalisasi layanan. Peneliti juga disarankan untuk mengeksplorasi inovasi teknologi terbaru seperti kecerdasan buatan dan blockchain dalam konteks layanan koperasi syariah, serta mengkaji aspek regulasi dan kebijakan pemerintah yang dapat mempengaruhi proses transformasi digital dan keberlanjutan lembaga keuangan syariah di masa mendatang. Pendekatan multidisiplin yang mengintegrasikan ekonomi Islam, teknologi digital, dan manajemen strategis diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif dan inovatif dalam pengembangan strategi koperasi syariah di era digital.

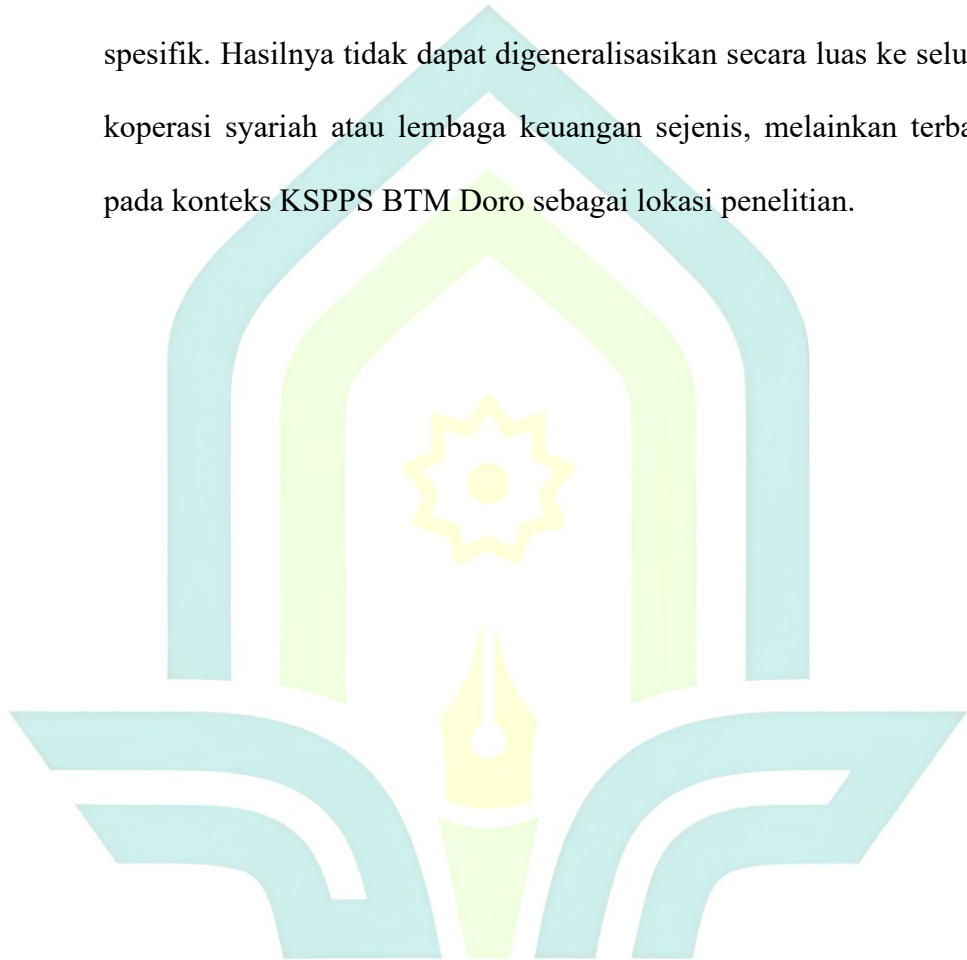
C. Keterbatasan Penulis

Berdasarkan pengalaman peneliti dalam proses penelitian yang telah berlangsung, maka ada beberapa keterbatasan yang dialami yang memengaruhi proses pengumpulan maupun pengolahan data. Berikut keterbatasan penelitian yang peneliti rangkum sekaligus sebagai bahan pertimbangan dalam memahami ruang lingkup temuan yang diperoleh:

1. Keterbatasan waktu dalam proses pengumpulan data melalui wawancara yang dilakukan pada siang hari. Waktu tersebut dipilih karena pada pagi hari aktivitas operasional KospinMu Surya Mentari Karanganyar cukup padat sehingga kurang memungkinkan untuk melakukan wawancara secara kondusif. Namun, pelaksanaan wawancara pada siang hari juga menimbulkan kendala, karena pada waktu tersebut jumlah anggota yang berkunjung ke kantor relatif lebih

sedikit, sehingga peneliti mengalami kesulitan dalam menjangkau dan menentukan informan anggota.

2. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal generalisasi temuan. Oleh karena itu, temuan penelitian ini bersifat kontekstual dan menggambarkan kondisi yang terjadi pada objek penelitian secara spesifik. Hasilnya tidak dapat digeneralisasikan secara luas ke seluruh koperasi syariah atau lembaga keuangan sejenis, melainkan terbatas pada konteks KSPPS BTM Doro sebagai lokasi penelitian.



DAFTAR PUSTAKA

- Afjune, R., Putra, S., Mufidati, L. C., Aziza, S., Amalia, B., Fajrin, N., Anjani, V. P., & Setiawati, D. (2024). *ANALISIS KEADILAN BANK DALAM BERTRANSAKSI: HUBUNGAN DENGAN Universitas Muhammadiyah Surakarta , Indonesia Abstrak PENDAHULUAN Perbankan memainkan peran yang sangat penting dalam menghubungkan perekonomian dengan masyarakat . Sebagai lembaga perantara keu.* 112–137.
- Aisyah, S., & Cirebon, K. (2025). *PERAN KEJUJURAN DAN TRANSPARANSI DALAM MENINGKATKAN INTEGRITAS BISNIS SYARIAH.* 2, 104–112.
- Alfathimi, N. A. A. (2024). Opportunities and Challenges of Sharia Financial Technology Governance in Indonesia: A Literature Review. *Edusentris*, 3(April), 73–85.
<https://ejournal.upi.edu/index.php/edusentris/article/view/73360%0Ahttps://ejournal.upi.edu/index.php/edusentris/article/download/73360/28593>
- Alvarez, F., & Estrada, R. (2018). Method in Education. In *Urban growth and access to opportunities: A challenge for Latin America.*
<http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y>
- Bell, C. R., & Bell., B. R. (2013). *Magnetic Menciptakan Service 7 Pelanggan rahasia Setia.* Bandung: Penerbit Kaifa.
- Caniago, A., & Rustanto, A. E. (2022). Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Pada UMKM di Jakarta (Studi Kasus Pembelian

Melalui Shopee). *Responsive*, 5(1), 19.
<https://doi.org/10.24198/responsive.v5i1.39338>

Fajarihza, R. F. (2025). *Adu Jumbo Pengguna Mobile Banking BRI, BCA, Mandiri & BNI Kuartal I/2025, Terbesar Capai 40 Juta*. *Bisnis.Com*.
<https://finansial.bisnis.com/read/20250505/90/1874489/adu-jumbo-pengguna-mobile-banking-bri-bca-mandiri-bni-kuartal-i2025-terbesar-capai-40-juta>

Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 253–274. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i1.2912>

Henny Saraswati, Budi Sudrajat, Wahyu Hidayat, Triana Marsanda Herin, Desmiranti Rahma, & Ari Ari. (2023). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI). *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(3), 138–155.
<https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v1i3.365>

Hilal, S., Fitri, A., & Ermawati, L. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Kinerja Koperasi Syariah Di Indonesia. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 23(03), 17.

Ifa, K. R. (2025). *Peran Digitalisasi Koperasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Keuangan di KSPPS BMT Alhikmah Semesta*. 1(01).

Ishak, M. Z., & Azzahroh, E. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap

- Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)*, 3(1), 26. <https://doi.org/10.20473/jebis.v3i1.3599>
- Jember, B. S., Kalimantan, J., & Boto, K. B. (2021). *Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember (Analysis The Effect of Islamic Service Quality on Customer Loyalty BPRS Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember*. 8(2), 150–157.
- Karami, A. (2020). Sustaining Islamic Financial Institutions: A Strategic Approach to Competitiveness. *Journal of Islamic Banking and Finance*.
- Keller, K. L. (2021). *Marketing Management*.
- Kotler, P., & K. K. L. (2021). *Marketing management* (pp. 1–832). Pearson.
- Laelasari, A., & Fasa, M. I. (2025). *PERAN PENTING TRANSFORMASI DIGITAL DAN E-BUSINESS DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING PEMASARAN DI BANK SYARIAH THE IMPORTANT ROLE OF DIGITAL TRANSFORMATION AND E- BUSINESS IN IMPROVING MARKETING COMPETITIVENESS IN*. *April*, 7086–7095.
- Mandiri, A., Yanto, E., & Metekohy, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo). *Account*, 8(1), 1423–1430. <https://doi.org/10.32722/acc.v8i1.3874>
- Moh Tamrin, Mochamad Arif, B. S. A. N. (2025). *KEUNGGULAN BERSAINGBERDASARKAN KUALITAS*

PELAYANAN,LOKASIDANKEAMANAN. 17(1), 26–36.

Nathasya, H. (2024). IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATION MANAGEMENT (CRM) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PADA PT. RANUM JAYA ABADI KABUPATEN SIDRAP. In *Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)* (Vol. 5, Issue 1).

Porter, M. E. (1985). (1985). *Competitive Advantage*.

Rahman, F. A., Aji, T. S., & Sopingi, I. (2023). Strategi Digitalisasi Pemasaran Melalui Media Sosial Berdasarkan Islamic Efficiency. *Journal of Cross Knowledge*, 1(2), 364–371.

Rifazka, A. (2024). *Mewujudkan Digitalisasi Layanan Pemerintah yang Terpadu dan Efisien di Indonesia*. Digitaltransformation.Co.Id. <https://digitaltransformation.co.id/mewujudkan-digitalisasi-layanan-pemerintah-yang-terpadu-dan-efisien-di-indonesia/>

Roihan, R., Kadir, A., Suhdi, S., & Hasin, N. (2025). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bmt-Nu Jatim Cabang Pakong. *Prospek: Prosiding Pengabdian Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 4(1), 854–863. <https://doi.org/10.32806/pps.v4i1.861>

Rustanto A.E. (2019). *Kunci Sukses Pelayanan Bisnis*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Bening Pustaka.

Satrio Ronggo Buwono, Abubakar, L., & Handayani, T. (2022). Kesiapan

Perbankan Menuju Transformasi Digital Pasca Pandemi Covid-19 Melalui Financial Technology (Fintech). *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran*, 3(2), 228–241. <https://doi.org/10.23920/jphp.v3i2.764>

Sawitri Rahayu, J., Saepudin, A., & Anugrah, V. G. (2022). Penerapan Pelayanan Islami Pada Customer service Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Purwakarta Gandanegara. *JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah)*, 2(1), 19–35. <https://doi.org/10.37726/jammiah.v2i1.199>

Sugarda, P. P., & Wicaksono, M. R. (2023). Enhancing the Competitiveness of Indonesia'S Financial Services Sector in the Digital Era Through Open Banking: Lessons Learned From the Uk'S Experience. *Journal of Central Banking Law and Institutions*, 2(1), 153–178. <https://doi.org/10.21098/jcli.v2i1.63>

Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. In Sutopo (Ed.), *Sustainability (Switzerland) (2nd Ed., Vol. 11, Issue 1)*. ALFABETA., 11(1).

Sukardi, B., & Riyadi, M. A. P. (2022). How Does Strengthening Islamic Banking Competitiveness? Indonesia Evidence. *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 2(2), 149–167. <https://doi.org/10.30739/jpsda.v2i2.1447>

Tjiptono, F. (1994). Total quality service. *Hospital Food & Nutrition Focus*, 10(5). <https://doi.org/10.4324/9780203735435>

Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (andi (ed.)).

- Tomanguillo, N. D. P. P., Arevalo, D. D. P. B., Bardalez, C. D. R., & Tomanguillo, S. L. P. (2025). Impact of quality management on financial competitiveness in the Peruvian banking sector: an empirical study. *Sapienza*, 6(2), 1–10. <https://doi.org/10.51798/sijis.v6i2.1049>
- Tresna, P. W., & Novel, N. J. A. (2024). Keunggulan Kompetitif Setelah Pandemi: Strategi Reformulasi. *Jurnal Lentera Bisnis*, 13(2), 1220–1231. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v13i2.1141>
- Ummah, M. S. (2019). MAQASHID SHARIAH SEBAGAI ALAT UKUR KINERJA BANK SYARIAHTELAAH KONSEP MAQASID SHARIAINDEX(MSI) ASY-SYATIBI. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Wahyuni, S., Nurbaiti, & Harahap, M. I. (2022). Efektifitas Penerapan Financial Technology (Fintech) dan Strategi Fundraising dalam Optimalisasi Penghimpunan ZISWAF (Zakat , Infak , Sedekah , Wakaf) (Studi Kasus Dompot Dhuafa Waspada Sumatera Utara). *JES (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 6, 9925–9939. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/3992>
- Wulandari, P. (2021). Digitalisasi keuangan syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Islam*, 34–49.

Yuliani, L. A., & Harsoyo, T. D. (2024). *Pengembangan Strategi Pemasaran Online pada Era Digital untuk Meningkatkan Daya Saing Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Tamzis Bina Utama di Wonosobo Jawa Tengah Jurnal Bhakti Karya dan Inovatif*. 4(1), 18–26.

Yunitasari, K., Paridah, N., & Sahrir, I. F. (2024). Pengaruh Teknologi Dalam Perkembangan Perekonomian Syariah. *Gudang Jurnal Multidisiplin ...*, 2, 39–42.

<https://gudangjurnal.com/index.php/gjmi/article/view/487%0Ahttps://gudangjurnal.com/index.php/gjmi/article/download/487/445>



RIWAYAT HIDUP PENULIS

1. IDENTITAS

1. Nama : Nadia Hidayanti
2. Tempat tanggal lahir : Pekalongan, 23 Juni 2004
3. Alamat rumah : Dk. Gumanti, RT.004/RW.001, Ds. Mesoyi,
Kec. Talun, Kab. Pekalongan, Jawa Tengah
4. Alamat tinggal : Dk. Gumanti, RT.004/RW.001, Ds. Mesoyi,
Kec. Talun, Kab. Pekalongan, Jawa Tengah
5. Nomor *handphone* : 082328293843
6. Email : nadia.hidayanti@mhs.uingusdur.ac.id
7. Nama ayah : Amat Marzuki
8. Pekerjaan ayah : Petani
9. Nama ibu : Muslikha
10. Pekerjaan ibu : Ibu Rumah Tangga

2. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SD Negeri 01 Mesoyi
2. SMP : MTs Ribatul Muta'allimin Kota Pekalongan
3. SMA : MA Ribatul Muta'allimin Kota Pekalongan

Pekalongan, 27 Juni 2026

Nadia Hidayanti