



**STRATEGI MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM
USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT (TABUNGAN
MUDHOROBAN SIMBAKO) DI KOSARA COMAL
PEMALANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) Perbankan Syariah



Oleh :

WALIYYULAHDI
NIM. 2012115059

**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2019**

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Waliyyulahdi

Nim : 2012115059

Jurusan : D3 Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa karya tulis atau Tugas Akhir ini yang berjudul “STRATEGI MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT MUDHARABAH SIMBAKO DI KSP KOSARA COMAL PEMALANG” adalah benar-benar karya penulis sendiri, kecuali informasi yang terdapat refrensi yang dijadikan bahan rujukan.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, dan apabila tidak benar maka penulis bersedia akan mendapat sanksi.

Pekalongan, 10 Desember 2018
Yang menyatakan,



WALIYYULAHDI
NIM. 2012115059

**STRATEGI MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM
USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT (TABUNGAN
MUDHOROBAN SIMBAKO) DI KOSARA COMAL
PEMALANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) Perbankan Syariah



Oleh :

WALIYYULAHDI
NIM. 2012115059

**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2019**

NOTA PEMBIMBING

Kuat Ismanto, M.Ag
Perum. Graha Maya Residence Blok B.2
Kampil Wiradesa, Kab. Pekalongan

Lampiran : 3 (tiga) eksemplar
Hal : Naskah Tugas Akhir
Sdr. Waliyyulahdi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Pekalongan
c/q. Ketua Jurusan Perbankan Syariah
di –
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : Waliyyulahdi
NIM : 2012115059
Judul : Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan Mudharabah Simbako) Di KSP KOSARA Comal Pemasang

Dengan ini saya mohon agar Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

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

Wassalamu'alaikun Wr. Wb

Pekalongan, 10 Desember 2018
Pembimbing,


Kuat Ismanto, M.Ag
NIP. 197912205 2009 1 001

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
Jl. Pahlawan, Rowolaku, Kajen Telepon 085728204134, Faksimili (0285) 423418
Website: febi.iainpekalongan.ac.id E-mail: febi@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

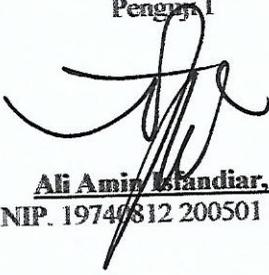
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Pekalongan mengesahkan Tugas Akhir Saudari :

Nama : WALIYYULAHDI
NIM : 2012115059
Judul Tugas Akhir : STRATEGI MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN DALAM USAHA MENGHIMPUN
DANA MASYARAKAT (MUDHARABAH
SIMBAKO) DI KSP KOSARA COMAL
PEMALANG

Yang telah diujikan pada hari Selasa, tanggal 8 Januari 2019 dan
dinyatakan LULUS, serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh
gelar Ahli Madya (A.Md) dalam Ilmu Perbankan Syariah.

Dewan Penguji,

Penguji I


Ali Amin Islandiar, M.Ag
NIP. 1974/812 200501 1 002

Penguji II


Ade Gunawan, M.M
NIP. 19810425 201503 1 002

Pekalongan, 15 Januari 2019

Disahkan oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.

NIP. 19750220 199903 2001

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 sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini 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 dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta	T	Te
ث	sa	š	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	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	R	Er
ز	zai	Z	Zet

س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	sad	Ş	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	ʿ	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	ʾ	Apostrof
ي	ya	Y	Ye

2. Vokal

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

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/. Contoh:

مَرَاتُجْمِيلَةَ ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/. Contoh:

فَاتِمَةَ ditulis *fāṭimah*

4. Syaddad (tasydid, geminasi)

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

ربنا	ditulis	<i>rabbānā</i>
البر	ditulis	<i>al-birr</i>

5. Kata sandang (artikel)

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

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang. Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	ditulis	<i>al-badī'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

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	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai`un</i>



PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis mempersembahkan kepada:

1. Dr. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Para dosen dan staf pengajar di IAIN Pekalongan yang sudah memberi ilmu yang bermanfaat.
3. Ibu Marlina, M.Pd selaku dosen wali dan Bapak H. Tamamudin, S.E, M.M selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah
4. Bapak Kuat Ismanto, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang selalu membimbing penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
5. Para petugas KSP KOSARA Comal Pemalang yang sudah membantu saya alam maluangkan waktunya dalam penyelesaian Tugas Akhir sampai selesai.
6. Yang tercinta Ibu, Bapak yang selalu memberi smangat dan do'a kepada saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
7. Shabat-sahabat yang sudah memberikan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
8. Semua teman-teman seangkatan D3 Perbankan Syariah 2015.



MOTTO

Ilmu itu lebih baik dari kekayaan, karena kekayaan itu harus dijaga, sedangkan ilmu menjaga dirimu.

-Ali bin Abi Thalib-





ABSTRAK

Nama : Waliyyulahdi

Nim : 2012115059

Judul : Strategi meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat (Tabungan Mudharabah Simbako) Di KSP KOSARA Comal Pemalang.

KSP KOSARA Comal Pemalang adalah salah satu KSP di Kecamatan Comal kabupaten Pemalang. Dengan berbagai macam pendanaan pembiayaan yang tersedia di KSP KOSARA Comal Pemalang salah satunya adalah Tabungan Mudharabah Simbako. Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank, khususnya bank syaria'ah. Strategi yang diciptakan oleh KSP KOSARA Comal Pemalang adalah pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank. Salah satu yang sangat penting demi kemajuan suatu usaha adalah pembentukan kepercayaan nasabah terhadap bank, memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh serta berusaha memuaskan nasabah akan membantu pembentukan kepercayaan. Dengan memberikan informasi yang apa adanya maka akan meyakinkan nasabah. Nasabah tersebut membutuhkan tingkat pelayanan yang lebih komplit dari pada nasabah biasa.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian lapangan (field research) yaitu penelitian yang dilakukan dilokasi dengan mengadakan suatu fenomena dalam keadaan alamiah. Sedangkan pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi mutu pelayanan yang baik kepada nasabah menjadi salah satu cara untuk membentuk kepercayaan nasabah. Strategi pelayanan yang dilakukan oleh KSP KOSARA Comal Pemalang ini telah sesuai dengan standar mutu layanan yang ditetapkan. Kepuasan ini lah yang telah menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap KSP KOSARA Comal Pemalang.

Kata kunci: Strategi mutu pelayanan menghimpun dana

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT yang telah menganugerahkan segala rahmat, nikmat dan ridha-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “STRATEGI MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM USAHA MENGHIMPUN DATA MASYARAKAT (TABUNGAN MUDHARABAH SIMBAKO) DI KSP KOSARA COMAL PEMALANG”.

Tugas Akhir ini penulis kerjakan guna memenuhi tugas akhir dan melengkapi syarat memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) dalam jurusan perbankan syariah IAIN Pekalongan.

Penulis menyadari bahwa dalam mengerjakan Tugas Akhir ini banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Rektor IAIN Pekalongan
2. Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Pekalongan.
3. Tamamudin, SE, MM selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Kuart Ismanto, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang selalu membimbing penulis dalam menyusun Tugas Akhir.
5. Marlina, M.Pd selaku Dosen Wali
6. Untuk KSP Kosara Comal Pemalang yang sudah meluangkan waktunya dan memberikan data kepada penulis.

7. Dan kepada Keluarga, sahabat-sahabat seperjuangan khususnya angkatan 2015 ini yang selalu memberikan saling suport dan semangat dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi ilmiah. Namun penulis menyadari bahwa penulis Tugas Akhir ini masih ada kekurangan. Berbagai saran dan kritik akan penulis akan terima dengan tangan terbuka.

Akhirnya penulis berharap tulisan ini bermanfaat. Amin ya Rabbal Alamin.

Pekalongan, Desember 2018

Penulis,


WALIYYULAHDI
NIM. 2012115059



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN TRANSLITERASI.....	v
HALAMAN 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	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
1. Manfaat Praktis	10
2. Secara Teoritis.....	10
E. Kerangka Berfikir.....	10
F. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Konsep Koperasi Simpan Pinjam	12
1. Pengertian Koperasi	12
2. Landasan Hukum Koperasi	12
3. Jenis-jenis Koperasi.....	13
4. Sumber Dana Koperasi.....	14



B.	Konsep Manajemen Strategi.....	15
1.	Pengertian Manajemen Strategi.....	15
2.	Proses Manajemen Strategi.....	17
C.	Tinjauan Mengenai Mutu Pelayanan.....	19
1.	Mutu Pelayanan.....	19
2.	Pentingnya Pelayanan dan Etika Bank.....	23
3.	Tujuan Pelayanan dan Etika Bank.....	23
4.	Etika Pelayanan Anggota.....	24
5.	Strategi Mutu Pelayanan.....	25
D.	Produk Tabungan Koperasi Simpan Pinjam.....	29
1.	Pengertian Tabungan.....	29
2.	Pengertian Tabungan Mudharabah.....	30
3.	Tujuan dan Manfaat Tabungan Mudharabah.....	31
4.	Sistem Tabungan Mudharabah.....	31
E.	Penelitian Yang Relevan.....	34
BAB III	METODE PENELITIAN.....	38
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
B.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
C.	Metode Pengumpulan Data.....	39
D.	Metode Analisis Data.....	43
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A.	Hasil Penelitian.....	45
1.	Sejarah KSP KOSARA Comal Pemalang.....	45
2.	Penerapan Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan Mudharabah SIMBAKO) Di KSP KOSARA Comal Pemalang.....	48
3.	Strategi Yang Dibutuhkan Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat.....	54
B.	Pembahasan.....	58
BAB V	PENUTUP.....	61
A.	Kesimpulan.....	61
B.	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....		63
LAMPIRAN.....		66



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 8





DAFTAR GAMBAR

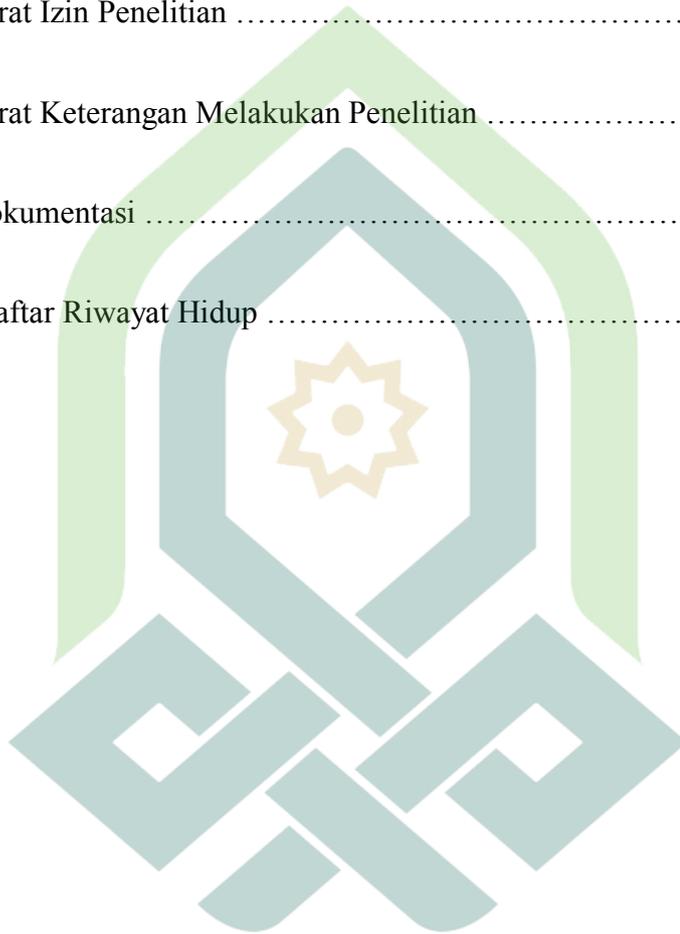
Gambar 1.1 21





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Wawancara	66
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	67
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian	69
Lampiran 4 Surat Keterangan Melakukan Penelitian	70
Lampiran 5 Dokumentasi	71
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup	72



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kehidupan dunia yang semakin berkembang, transaksi serta kegiatan ekonomi masyarakat tidak dapat dipisahkan dengan keuangan. Maka dari itu banyak masyarakat lebih selektif dalam memilih lembaga - lembaga keuangan yang menurut mereka memberi manfaat antara kedua belah pihak. Pilihan akan lembaga keuangan tersebut pastinya menurut mereka adalah yang terbaik, peran karyawan ataupun seorang pelayan dalam dunia perbankan hendaknya memberikan dampak positif dalam perkembangan dunia perbankan saat ini dan untuk selanjutnya menjadi penopang kemajuan perbankan.

Dengan pelayanan yang diberikan pastinya akan lebih banyak masyarakat yang tertarik menggunakan jasa perbankan tersebut. Saat ini dapat diketahui bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada persaingan dunia usaha yang semakin meningkat, baik perusahaan yang bergerak di bidang industri, perdagangan maupun jasa, terlebih-lebih pada perusahaan perbankan. Kesuksesan dalam persaingan akan dapat dipenuhi apabila perusahaan bisa menciptakan dan mempertahankan anggota. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan perbankan memerlukan berbagai usaha agar tujuan yang

telah direncanakan dapat tercapai. Salah satu usaha untuk memanjakan nasabahnya adalah melalui pelayanan yang diberikan. Anggota dibuat nyaman mungkin dengan keramahan dan sopan santun dari para karyawan perusahaan.¹ Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya tersebut maka koperasi perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif².

Sebuah Koperasi Syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah. Dalam hal etika, misalnya amanah dan siddiq, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik. Disamping itu, karyawan bank syariah harus skillful dan profesional (fatanah), dan mampu melakukan tugas secara team-work dimana informasi merata diseluruh fungsional organisasi (Tabliq). Selain itu cara berpakaian dan tingkah laku dari para karyawan merupakan cerminan bahwa mereka bekerja dalam sebuah lembaga keuangan yang membawa nama besar Islam, sehingga tidak ada aurat yang terbuka dan tingkah laku yang kasar. Demikian juga dalam menghadapi nasabah, akhlak harus senan tiasa terjaga. Nabi SAW mengatakan bahwa senyum adalah sedekah³.

¹ Kasmir, Pemasaran Bank. (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 201

² Ibid., hal. 201

³ Muhammad Syafi'i Antonio, Bank Syariah Dari Teori ke Praktik. (Jakarta: Gema Insani, 2001),

Lembaga keuangan Koperasi di Indonesia terbagi menjadi dua jenis yaitu, koperasi yang bersifat konvensional dan koperasi yang bersifat syariah. Koperasi yang bersifat konvensional adalah bank yang kegiatan operasionalnya menggunakan sistem bunga, sedangkan koperasi yang bersifat syariah adalah bank yang kegiatan operasionalnya tidak mengandalkan pada bunga akan tetapi kegiatan operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Al-Hadist. Dengan kata lain, bank syari'ah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Adapun dalam tata cara bermuamalat secara Islam tersebut dijauhi dari praktek-praktek yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan⁴

KSP KOSARA Comal Pemalang sebagai lembaga keuangan mempunyai strategi produk dalam penghimpunan dana, salah satunya untuk Tabungan Mudharabah SIMBAKO yang menggunakan sistem bagi hasil yang dapat diambil sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan yang di optimalkan dalam menarik minat anggota. Dalam produk ini pihak koperasi diwajibkan untuk memberikan bagi hasil atas dana yang disimpan.

⁴ Karnaen Perwataatmaja & Muhammad Syaffi'i Antonio, Apa dan Bagaimana Bank Islam, (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992), hlm. 2.

Hal ini dikarenakan akad dalam Mudharabah diperjanjikan pembagian keuntungan atas dana yang disimpan yang disimpan dan diputar kembali oleh bank. Pihak bank diwajibkan memberikan bagi hasil dari dana yang dititipkan. Produk ini dapat diambil sewaktu-waktu ketika membutuhkan dana tersebut. Adapun setoran awal untuk pembukaan tabungan Mudharabah SIMBAKO minimal Rp.50.000,- di tambah administrasi anggota baru Rp.10.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-. KSP KOSARA Comal Pemalang dari tahun ketahun mengalami peningkatan dari segi penilaian kualitas nasabah, pengelolaan dana tersebut dilakukan secara profesional dengan tetap berpedoman pada prinsip syari'ah. Dengan demikian dapat diketahui bahwa strategi yang diterapkan oleh KSP KOSARA Comal Pemalang sekarang telah sesuai dengan keinginan masyarakat comal dan sekitarnya pada umumnya dan khususnya beragama Islam.⁵

Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Normann menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:⁶

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.

⁵ Dokumen KOSARA Comal-Pemalang 2018

⁶ Bintaro, Konsumen dan Pelayanan Prima, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 107-108.

- 2) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- 3) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Menurut Zeithmalm, Parasuraman dan Berry⁷ menyatakan kualitas pelayanan yang diterima melalui lima Prinsip dimensi pelayanan, yaitu:

- a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Jaminan (*Assurance*)
- d. Perhatian (*Emphaty*)
- e. Kemampuan Fisik (*Tangibles*)

Dalam perbankan syari'ah, klasifikasi penghimpunan dana yang utama tidak didasarkan atas nama produk melainkan atas prinsip yang digunakan.

Berdasarkan fatwa Dewan Syariah Nasional prinsip yang digunakan dalam perbankan syariah ada dua yaitu prinsip Wadi'ah dan prinsip mudharabah. Tujuan dari kegiatan penghimpunan dana adalah untuk memperbesar modal, memperbesar asset dan memperbesar kegiatan pembiayaan sehingga nantinya dapat mendukung fungsi bank sebagai lembaga intermediasi.

⁷ Ratminto & Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 175.

Produk-produk bank syari'ah pendanaan bank syari'ah ditunjukkan untuk mobilisasi dan investasi tabungan untuk pembangunan perekonomian dengan cara yang adil dapat dijamin bagi semua pihak. Tujuan mobilisasi dana merupakan hal penting karena islam secara tegas mengutuk penimbunan tabungan dan menuntut penggunaan sumber dana secara produktif dalam rangka mencapai tujuan sosial ekonomi islam. Dalam hal ini, bank syari'ah melakukannya tidak dengan prinsip bunga (riba), melainkan dengan prinsip-prinsip yang sesuai dengan syari'at Islam.⁸

Tabungan mudharabah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad mudharabah. Dalam hal ini, bank syariah bertindak sebagai mudharib (pengelola dana), sedangkan anggota bertindak sebagai shahibul mal (pemilik dana).

Dari hasil pengelolaan dana mudharabah, bank syariah akan membagikan kepada pemilik dana sesuai dengan nisbah yang telah disepakati dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening. Dalam mengelola dana tersebut bank tidak bertanggungjawab terhadap kerugian yang bukan disebabkan oleh kelalaiannya. Namun, apabila yang terjadi adalah kesalah pahaman manajemen terkait pengelolaan, bank bertanggungjawab penuh terhadap kerugian tersebut.

Dalam mengelola harta mudharabah, bank menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya. Di samping itu, bank tidak diperkenankan mengurangi

⁸ Ascarya, Bank Syari'ah Suatu Pengenalan Umum, (Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf), Cet. Ke-1, 1999, hlm. 121.

nisbah keuntungan anggota penabung tanpa persetujuan yang bersangkutan. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, PPH bagi hasil tabungan mudharabah dibebankan langsung ke rekening tabungan mudharabah pada saat perhitungan bagi hasil.⁹

Tabungan mudharabah dapat diambil setiap saat oleh penabung sesuai dengan perjanjian yang disepakati, namun tidak diperkenankan mengalami saldo negatif.¹⁰

Tujuan dan manfaat tabungan mudharabah dapat dilihat dari kepentingan bank dan juga kepentingan nasabah. Dari kepentingan bank antara lain :

- a. Sumber pendanaan bank baik.
- b. Salah satu sumber pendapatan

Sedangkan dari kepentingan nasabah antara lain :

- a. Kemudahan dalam pengelolaan likuiditas baik dalam hal penyetoran, penarikan, transfer, dan pembayaran transaksi yang fleksibel.
- b. Dapat memperoleh bonus atau bagi hasil.¹¹

⁹ Adiwirman Karim, Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan, (Jakarta : Rajawali Pers, 2009), hal. 299-300

¹⁰ Heri Sudarsono, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi, (Yogyakarta : EKONISIA, 2004), hal. 59

¹¹ Julius Latumaerissa, Bank dan Lembaga ..., hal. 336

Berikut data jumlah anggota pada produk Tabungan Simbako di KOSARA Comal-Pemalang:

Tabel 1.1

Jumlah Anggota Tabungan Mudharabah Simbako
Di KSP KOSARA Comal-Pemalang

No	Tahun	Jumlah Anggota
1	2013	50
2	2014	61
3	2015	192
4	2016	200
5	2017	288

Sumber data diperoleh dari KSP KOSARA Comal Pemalang tahun 2017.

Dari data tersebut mengalami kenaikan pada jumlah anggota Tabungan. Terlihat pada data lima tahun terakhir, tidak ada satupun penurunan jumlah nasabah simpanan berjangka (Tabungan). Terutama pada tahun 2017, jumlah nasabah Tabungan Mudharabah Simbako semakin melambung tinggi. Jumlah tersebut dihitung sampai bulan Desember 2017.

Beranjak dari paparan latar belakang tersebut, maka penulis berkeinginan untuk mengetahui dan mempelajari tentang upaya-upaya yang dilakukan oleh KSP KOSARA Comal-Pemalang sebagai salah satu lembaga keuangan yang beroperasi dengan prinsip syari'ah dalam pelaksanaan/melakukan

tindakan terhadap strategi kualitas pelayanan dalam usaha penghimpun dana.

Maka dari itu penulis tertarik mengambil judul “STRATEGI MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT (TABUNGAN MUDHOROBAN SIMBAKO) DI KSP KOSARA COMAL PEMALANG”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha Menghimpun dana masyarakat (Tabungan Mudhoroban SIMBAKO) di KSP KOSARA Comal Pemalang ?
2. Apa saja yang dibutuhkan untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat ?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tujuan yang dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi yang digunakan untuk meningkatkan mutu Pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat (Tabungan Mudharabah SIMBAKO) di KSP KOSARA Comal Pemalang.
2. Untuk Mengetahui apa saja yang dibutuhkan untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Pribadi

Untuk memenuhi Tugas Proposal Tugas Akhir di Program Studi Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan, dan mengembangkan pengetahuan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.

b. Pihak Lembaga Keuangan

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi pihak KSP dalam mengambil keputusan, dan dapat menjadi acuan dalam penerapan strategi pemasaran.

2. Secara Teoritis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan, serta sebagai referensi dan bahan masukan pihak KSP yang dapat digunakan bagi yang berkepentingan nasabah dalam memilih produk.

E. Kerangka Berfikir

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian yang relevan yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti memahami dengan jelas bahwa pelayanan sangatlah berperan dalam mempengaruhi nasabah untuk mengambil suatu produk tabungan mudharabah SIMBAKO dimana pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen

dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Dalam penelitian ini penulis bermaksud untuk mengetahui strategi pelayanan apa yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk tabungan mudhorobah SIMBAKO pada Kosara Comal-Pemalang.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh hasil penelitian yang sistematis, maka penelitian ini akan diuraikan berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB I Pendahuluan yang memaparkan gambaran mengenai isi yang terkandung dalam penulisan ini meliputi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka berfikir, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan teori membahas tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang digunakan untuk menganalisis suatu permasalahan. Teori-teori yang digunakan dalam penulisan laporan Tugas Akhir mengenai pengertian strategi, pengertian mutu pelayanan, dan ketentuan tabungan mudharabah.

BAB III Metode penelitian yang mencakup jenis dan pendekatan penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan,

BABV Penutup, bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran.

Perpustakaan IAIN Pekalongan



Perpustakaan IAIN Pekalongan



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan berupa data-data di KSP KOSARA Comal Pemalang sehingga penulis memperoleh hasil seperti yang dikemukakan pada bab sebelumnya dan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi yang digunakan untuk mutu pelayanan dalam penghimpunan dana Tabungan Mudharabah Simbako adalah menyambut nasabah dengan senyuman, tidak membeda-bedakan anggota, menyampaikan salam dengan lembut, meningkatkan kualitas karyawan, selalu meningkatkan sarana dan prasarana, bertanggung jawab kepada setiap anggota.
2. Strategi yang digunakan dalam meningkatkan Tabungan Mudharabah Simbako adalah strategi promosi, strategi jemput bola dan menjaga silaturahmi dengan anggota.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, penulis dapat mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Diadakannya pelatihan dan pendidikan kepada seluruh karyawan KSP KOSARA Comal Pemalang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengetahuan akan produk-produk perbankan syari'ah

terutama kepada bagian marketing karena marketing merupakan ujung tombak dari pendapatan bank tersebut .

2. Tingkatkan kualitas produk-produk KSP KOSARA Comal Pemalang agar dapat bersaing dengan produk-produk bank syari'ah dan juga bank konvensional.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdurrahman Nana Herdiana 2015 , *Manajemen Strategi Pemasaran*, Bandung: CV Pustaka Setia
- Ali Zainuddin 2008, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta : Sinar Grafika, 2008
- Antonio, Muhammad Syafii. 2001. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Arikunto Suharsini 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta
- Ascarya 1999, *Bank Syariah Suatu Pengenalan Umum*, Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf
- Aziz Fathul Aminudin 2012 , *Manajemen Dalam Prespektif Islam*, Cilacap: Pustaka El-Bayan
- Azmar Saifudin 1998, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998
- Bintaro 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Bungin M. Burhan 2013, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, Jakarta: Kencana Persada Media Group
- Hadi Sutrisno 1998, *Metode Research*, Yogyakarta: Yayasan Penerbit, 1998
- Haryono Budi 2013, *How to Manage Customer Voice*, Yogyakarta: CV Andi Offset
- Hasan Ali 2010 , *Marketing Bank Syariah*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Hasan Ali 2010, *Marketing Bank Syariah*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Hasibuan Melayu S.P.2005, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara,
Sumarni Murni 2002 , *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta
- Ismail Solihin, *Manajemen Strategik*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012), hlm. 64.
- Karim Adiwarmanto 2009, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta:
- Kasmir 1998, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir 2008, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada

- Kasmir,2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana. Maksum Choiril 2004, *Statistik Lembaga Keuangan*, Badan Pusat Statistik: Jakarta-Indonesia
- Maryati Kun 2005 , *Ilmu Pengetahuan Sosial Ekonomi, Edisi.I* , Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional
- Moleong Lexy J 2006 , *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Muhammad Teguh 2005, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Muslimin Nasution 2008, *Koperasi Menjawab Kondisi Ekonomi Nasional*, Jakarta: PIP dan LPEK
- Nasution 2003 , *Metode Research*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Oka A. Yoeti 2005, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Jakarta: PT Pradnya Paramita
- Perwataatmaja Karnaen , Muhammad Syafi'i Antonio 1992. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf
- Pnadji Anaroga dan Ninink Widayanti 2007, *Dinamika Koperasi*, Jakarta: Rineka Cipta
- Ratminto , Atik Septi Winarsih 2006, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sudarsono Heri 2004 , *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, Yogyakarta : EKONISIA
- Sudarsono Heri 2004 , *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, Yogyakarta : EKONISIA
- Sukwiaty,Sukamto Slamet,Kardiman,Agus Suranto 2007, *Ekonomi 3*, Jakarta: PT Gelora Aksara Pemanan
- W Gulo 2008, *Metodologi Penelitian*, Jakarta:Grasindo
- Wiroso, 2011, *Akuntansi Transaksi Syariah*, Jakarta : IAI

SKRIPSI / TUGAS AKHIR

- Chasanah, Sri Atun. 2015. "Skripsi Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Prespektif Ekonomi Islam, (studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga". Purwokerto: IAIN Purwokerto.

Hidir, Ahmad. 2016. “Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Label Syariah terhadap Kepuasan Nasabah”, (Studi Pada Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pasar Babakan Kanwil IX Jakarta 2, Jakarta). Purwokerto: IAIN Purwokerto.

Ratna S, Dina Amelia. 2016. “Tugas Akhir Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Wadi’ah) di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi Tegal”. Purwokerto: IAIN Purwokerto.

JURNAL

Adi Prasetyo , “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta”. Yogyakarta: STAIN Yogyakarta

Nito Prabowo Arifianto, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan”, Jurnal: Jurusan Manajemen Industri, Institute Teknologi Sepuluh Nopember.

DOKUMEN

Brosur KOSARA Comal-Pemalang

Dokumen KOSARA Comal-Pemalang

Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Waliyyulahdi
Tempat & tanggal Lahir : Pemalang, 21 November 1997
Alamat : Gg Melati 02 Rt 04/09 Ds Purwoharjo Kec Comal
Pemalang
No. HP : 0823 2534 2523
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Belum Menikah
Email : waliyyulahdi.wa@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

- SD Muhammadiyah 01 Comal
- SMP Muhammadiyah 02 Comal
- SMA Negeri 1 Comal



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 iain-pekalongan.ac.id |Email : perpustakaan@iain
pekalongan. ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : **Waliyyulahdi**
NIM : **2012115059**
Jurusan/Prodi : **D3 Perbankan Syariah**

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 (.....)

**“STRATEGI MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM USAHA
MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT (TABUNGAN MUDHARABAH SIMBAKO)
DI KSP KOSARA COMAL PEMALANG”**

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

Dengan demikian ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, Maret 2019



Waliyyulahdi
NIM. 2012115059

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

