

**ANALISIS PELAYANAN PEMBIAYAAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SYARIAH
HARAPAN SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh:

MUHAMMAD FAHMI FAUZIL AZHIM

NIM : G74214055



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SURABAYA**

2018

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Muhammad Fahmi Fauzil Azhim

NIM : G74214055

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 11 Juli 2018

Saya yang menyatakan,



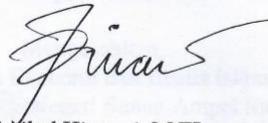
Muhammad Fahmi Fauzil Azhim
NIM. G74214055

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Fahmi Fauzil Azhim NIM. G74214055 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 11 Juli 2018

Pembimbing,



Fatikul Himami, M.El.
NIP. 198009232009121002

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Fahmi Fauzil Azhim NIM. G74214055 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, tanggal 18 Juli 2018, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi :

Penguji I



Fatikul Himami, M. EI.
NIP. 198009232009121002

Penguji II,



Dr. Mugiyati, M. EI.
NIP. 197102261997032001

Penguji III,



Deasy Tantriana, M.M.
NIP. 198312282011012009

Penguji IV,



Rizki Rahmadini Nurika, S. Hub. Int., M.A.
NIP. 199003252018012001

Surabaya, Juli 2018

Mengesahkan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Dekan,




Dr. H. Ali Arifin, MM.
NIP. 196212141993031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MUHAMMAD FAHMI FAUZIL AZHIM
NIM : G74214055
Fakultas/Jurusan : FEBI/EKONOMI SYARIAH
E-mail address : pamfahmi@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

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

yang berjudul :

ANALISIS PELAYANAN PEMBIAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

PADA KOPERASI SYARIAH HARAPAN SURABAYA

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

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

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 06 Agustus 2018

Penulis

(MUHAMMAD FAHMI FAUZIL AZHIM)
nama terang dan tanda tangan

simpanan, pinjaman dan pembiayaan sesuai prinsip syariah, termasuk mengelola zakat, infaq atau sedekah, dan wakaf.⁴

Koperasi secara umum di Indonesia juga telah memiliki dasar pengaturan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 1992. Secara operasional, lebih lanjut peraturan perkoperasian diatur kembali melalui Peraturan Pemerintah Nomor 9 tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam. Sedangkan khusus untuk Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) diatur dengan Kepmen Koperasi dan UKM Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha KJKS. Untuk kepentingan monitoring KJKS, terbit Permen Koperasi dan UKM nomor: 39/Per/M.KUM/XII/2007 tentang Pedoman Pengawasan KJKS dan Unit Jasa Keuangan Syariah.

Dengan demikian semua jenis kegiatan dan segala implikasi hukum bisa dipertanggungjawabkan baik kepada anggota maupun masyarakat. Perundang-undangan tentang koperasi, khususnya yang berbasis *shāri'ah* merupakan suatu kewajiban untuk merespon tuntutan masyarakat yang menginginkan transaksi simpan pinjam dengan sistem syariah. Prinsip syariah sendiri merupakan prinsip hukum Islam dalam kegiatan usaha koperasi berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI).

⁴ Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, “Berita dan Informasi Peraturan Deputi Bidang Pengawasan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 09/Per/Dep.6/IV/2016”, dalam <http://www.depkop.go.id/berita-informasi/data-informasi>, diakses pada 3 Maret 2018.

agar proses pelayanan pembiayaan yang telah diajukan oleh nasabah kepada Koperasi Syariah lebih mudah dilakukan. Pelayanan pembiayaan yang dilakukan oleh Koperasi Syariah Harapan Surabaya meliputi pra pembiayaan, proses pembiayaan dan pasca pembiayaan. Pra pembiayaan merupakan tahap awal sebelum pemberian pembiayaan kepada anggota. Pada tahap ini dilakukan analisa karakter anggota, survei dan mendapatkan hasil diterima atau tidak pembiayaan yang diajukan. Proses pembiayaan adalah tahap kedua setelah diberikan pembiayaan kepada anggota. Proses pembiayaan mendapatkan berbagai macam kondisi seperti pembiayaan lancar, diragukan, kurang lancar dan macet. Dan layanan terakhir ialah pasca pembiayaan yaitu tahap akhir penyelesaian pembiayaan. Penyelesaian pembiayaan oleh anggota dilakukan sesuai dengan tanggal jatuh tempo. Anggota dapat menyelesaikan pembiayaannya atau melakukan pembiayaan kembali atas dasar catatan-catatan baik selama proses pembiayaan.

Pelayanan merupakan suatu hal penting yang harus diperhatikan oleh lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah harus mampu menerapkan pelayanan dengan sebaik mungkin agar kepercayaan nasabah semakin meningkat. Apabila kepercayaan nasabah meningkat maka kepuasan nasabah pun akan terpenuhi. Kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam suatu lembaga karena menjadi salah satu bahan evaluasi terkait peningkatan layanan yang diberikan kepada nasabah atau anggota.

Koperasi Syariah Harapan Surabaya telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada anggota terutama kemudahan dalam prosedur

pandangan dan juga referensi. Adapun penelitian yang sudah ada dan berkaitan dengan judul yang diteliti, yaitu sebagai berikut :

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Aswad Addu Ali Humad Al Alim tahun 2015 yang berjudul, “Analisis Prosedur Pembiayaan dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di BMT Tumang, BMT Anda, BMT Al Ishlah Di Kota Salatiga)”, yang memaparkan tentang dampak prosedur pembiayaan yang ada pada ketiga BMT tersebut. Terdapat beberapa kesamaan diantaranya yakni dalam hal, pertama pengajuan pembiayaan, kedua Melengkapi syarat administrasi, ketiga Analisis administrasi dan juga survei lapangan oleh pihak BMT, keempat Hasil survei dirapatkan oleh staf pembiayaan, kelima apabila pembiayaan disetujui, maka melakukan akad, pengikatan jaminan dan juga pencairan dana, keenam Nasabah melakukan angsuran, ketujuh Pelunasan pembiayaan atau penyelesaian pembiayaan bermasalah jika terdapat pembiayaan bermasalah.⁹ Persamaan dari penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu terletak pada jenis penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif serta pembahasan mengenai kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan dari penelitian tersebut dan penelitian ini adalah, penelitian tersebut memaparkan perbandingan prosedur pembiayaan antara beberapa BMT yang ada di Kota Salatiga. Dari perbandingan tersebut kemudian dianalisis sehingga didapat kesimpulan prosedur manakah yang paling memuaskan nasabah. Sedangkan penelitian ini

⁹Aswad Addu Ali Humad Al Alim, “Analisis Prosedur Pembiayaan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di BMT Tumang, BMT Anda, BMT Al Ishlah Di Kota Salatiga)” (Skripsi--Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2015).

berfokus pada satu Koperasi Syariah saja yaitu Koperasi Syariah Harapan Surabaya. Penelitian ini mengacu pada pelayanan (pra, proses dan paska pembiayaan) yang telah dilakukan oleh Koperasi Syariah Harapan Surabaya sehingga pembahasannya akan lebih luas.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Christiana Okky Augusta Lovenia 2012 yang berjudul, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)”. Hasil penelitian Christiana Okky Augusta Lovenia memaparkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang.¹⁰ Persamaan penelitian di atas dengan penelitian ini yaitu keduanya sama-sama membahas mengenai kepuasan nasabah. Dan untuk perbedaan antara penelitian di atas dengan penelitian ini yaitu penelitian di atas berfokus pada kualitas pelayanan yang dilakukan Bank Jateng (konvensional) kepada nasabahnya. Sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan pembiayaan dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Syariah Harapan Surabaya. Setiap lembaga memiliki strategi pelayanan yang berbeda.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Longginus Passe 2016 yang berjudul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta)”. Hasil

¹⁰ Christiana Okky Augusta Lovenia, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)”, (skripsi-- Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang, 2012).

penelitian tersebut memaparkan bahwa *tangible* (layanan bukti fisik), *assurance* (layanan jaminan) dan *empathy* (layanan empati) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. *Reliability* (layanan kehandalan) dan *responsiveness* (layanan tanggapan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹¹ Persamaan penelitian di atas dengan penelitian ini yaitu keduanya sama-sama membahas mengenai kepuasan nasabah. Dan untuk perbedaan antara penelitian di atas dengan penelitian ini yaitu penelitian di atas berfokus pada kualitas pelayanan yang dilakukan Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta kepada nasabahnya. Sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan pembiayaan di Koperasi Syariah Harapan Surabaya.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Lili Yuli Setiyani tahun 2015 yang berjudul, “Analisis Prosedur Pembiayaan Usaha Mikro Madya Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara”. Hasil penelitian tersebut memaparkan bahwa analisis pembiayaan merupakan langkah awal sebelum suatu pembiayaan itu direalisasikan. Prosedur pembiayaan usaha mikro pada hakikatnya merupakan pembiayaan yang diberikan untuk mereka yang sudah memiliki usaha karena dengan demikian calon nasabah memiliki penghasilan untuk membayar tanggungan setiap bulan atas pembiayaan yang telah diterima. Disamping itu calon nasabah juga harus menyerahkan jaminan kepada bank sebagai pengikat atas pembiayaan

¹¹ Longginus Passe, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta)”, (skripsi—Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta, 2016).

tersebut.¹² Persamaan penelitian di atas dengan penelitian ini yaitu keduanya membahas mengenai kepuasan nasabah. Dan untuk perbedaan antara penelitian di atas dengan penelitian ini yaitu penelitian di atas dilakukan pada Bank Syariah Mandiri. Sedangkan penelitian ini dilakukan pada lembaga keuangan syariah yaitu Koperasi Syariah Harapan Surabaya.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Nur Cholifah 2010 yang berjudul, “Analisis Prosedur dan Penentuan Nisbah Bagi Hasil Pembiayaan Mudharabah Pada BMT Manarul Islam Malang”. Hasil penelitian tersebut memaparkan bahwa prosedur pembiayaan mudharabah di BMT Manarul Islam antara lain: pengajuan pembiayaan, pengumpulan data dan investigasi, analisis pembiayaan, persetujuan, pengikatan, pencairan dan monitoring.¹³ Persamaan penelitian di atas dengan penelitian ini yaitu keduanya sama-sama membahas mengenai prosedur pembiayaan. Dan untuk perbedaan antara penelitian di atas dengan penelitian ini yaitu penelitian di atas berfokus pada prosedur pembiayaan mudharabah pada BMT Manarul Islam Malang. Sedangkan penelitian ini berfokus pada prosedur pembiayaan pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya.

Dengan dipaparkannya persamaan dan perbedaan dari penelitian sebelumnya di atas membuat penelitian ini berbeda dengan penelitian

¹² Lili Yuli Setiyani, “Analisis Prosedur Pembiayaan Usaha Mikro Madya Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara”, (Skripsi—Program Studi Manajemen Perbankan Syari’ah, Jurusan Syari’ah dan Ekonomi Islam, STAIN Purwokerto, Purwokerto, 2015).

¹³ Nur Cholifah, “Analisis Prosedur dan Penentuan Nisbah Bagi Hasil Pembiayaan Mudharabah Pada BMT Manarul Islam Malang”, (Skripsi—Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, 2010).

penelitian terdahulu, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua, Landasan Teori. Pada bab ini berisi tentang landasan teoritik mengenai pembiayaan, pelayanan pembiayaan, kepuasan dan kepuasan nasabah.

Bab Ketiga, Tinjauan umum Koperasi Syariah Harapan Surabaya. Pada bab ini berisi tentang :

1. Koperasi Syariah Harapan Surabaya, yang meliputi sejarah, profil, visi dan misi, serta produk pembiayaan Koperasi Syariah Harapan Surabaya.
2. Pelayanan Pembiayaan pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya.
3. Kepuasan Nasabah di Koperasi Syariah Harapan Surabaya.

Bab Keempat, Hasil Penelitian. Pada bab ini akan membahas mengenai pelayanan pembiayaan di Koperasi Syariah Harapan Surabaya serta analisis pelayanan pembiayaan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya.

Bab Kelima, Penutup. Bab ini merupakan bab terakhir dari penelitian ini yang berisi tentang kesimpulan dari uraian-uraian yang telah disebutkan pada bab-bab sebelumnya. Kesimpulan merupakan jawaban dari masalah berdasarkan data yang diperoleh dan akan disajikan secara ringkas dan jelas. Selain kesimpulan, bab ini juga menguraikan mengenai saran-saran dan daftar pustaka seta lampiran-lampiran.

Bentuk pelayanan koperasi terhadap anggota dapat dilakukan melalui bisnis antara usaha anggota dengan koperasi. Hubungan bisnis ini dapat dikaji secara mikro dimana anggota berfungsi sebagai produsen tetapi juga berfungsi sebagai konsumen. Demikian juga dengan koperasi, dapat berfungsi sebagai produsen tetapi juga dapat berfungsi sebagai konsumen dari anggotanya.

Anggota memiliki hak-hak yang harus dapat dipenuhi oleh koperasi agar dapat memberikan kepuasan kepada anggota. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang No.17 Tahun 2012 Pasal 29 ayat 2, yaitu:

- 1) Menghadiri, menyatakan pendapat dan memberikan suara dalam rapat anggota,
- 2) Mengemukakan pendapat atau saran kepada pengurus di luar rapat anggota baik diminta atau tidak,
- 3) Memilih dan/atau dipilih menjadi pengawas dan pengurus,
- 4) Meminta diadakan rapat anggota menurut ketentuan dalam anggaran dasar,
- 5) Memanfaatkan jasa yang disediakan oleh koperasi,
- 6) Mendapat keterangan mengenai perkembangan koperasi sesuai dengan ketentuan dalam anggaran dasar, dan

memberikan pendampingan dan pembinaan bagi anggota maupun kelompok-kelompok masyarakat yang sudah berwirausaha.

Pada awal tahun 2005, Koperasi Syariah Harapan Surabaya merupakan bank mini syariah Universitas Airlangga Fakultas Ekonomi yang waktu itu diprakarsai oleh beberapa mahasiswa UNAIR sendiri bekerjasama dengan para mantan pegawai Bank Muamalat. Dalam proses berdirinya Koperasi Syariah Harapan Surabaya mengalami berbagai kendala seperti proses pengajuan badan hukum KJKS. Pada saat itu Dinas Koperasi Surabaya belum mengetahui tentang badan hukum KJKS. Badan hukum yang ada pada saat itu hanyalah Koperasi, tidak ada Koperasi Jasa Keuangan Syariah. Sehingga para pendiri Koperasi Syariah Harapan Surabaya membuat Ad/Art Koperasi Jasa Keuangan Syariah untuk dijadikan bahan dalam pendirian badan hukum. Proses yang panjang membuat Koperasi Syariah harus berjuang mendapatkan badan hukum agar dapat beroperasi melayani masyarakat. Hingga pada bulan desember 2006 diresmikan badan hukum Koperasi Syariah pada saat itu yaitu badan hukum Koperasi Jasa Keuangan Syariah pertama yang ada di surabaya dengan nomor badan hukum 59/BH/XVI.37/2006. Awal beroperasi Koperasi Syariah Harapan Surabaya memiliki kantor di

diperuntukkan bagi anggota Koperasi Syariah Harapan Surabaya yang memang sangat membutuhkan pinjaman *qard* tersebut, seperti anggota yang sudah tua dan tidak berpenghasilan tetap, anggota yang sakit atau anggota yang sedang ditimpa musibah dan tidak produktif dengan besaran sesuai dengan kebijakan komite.

B. Pelayanan Pembiayaan 3P (Pra, Proses dan Paska) di Koperasi Syariah Harapan Surabaya

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan sebuah lembaga untuk memenuhi kebutuhan anggota dengan tujuan tercapainya rasa puas anggota terhadap layanan yang telah dilakukan. Sebagai upaya menghadapi persaingan antara lembaga keuangan yang semakin ketat, lembaga keuangan diharuskan memberikan pelayanan yang prima dan pelayanan terpadu yang ramah, tepat, serta efisien yang mengutamakan kepuasan anggota/calon anggota.

Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas begitupun sebaliknya. Oleh karenanya, pelayanan merupakan suatu hal penting yang harus diperhatikan oleh lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah harus mampu menerapkan pelayanan dengan sebaik mungkin agar

mengetahui secara pasti kondisi anggota ketika pembiayaan berlangsung. Apakah kondisi ekonomi usahanya sedang mengalami kenaikan atau penurunan. Selain itu juga mempererat tali silaturahmi. Jadi, tidak hanya mengambil angsuran saja ketika proses pembiayaan berlangsung akan tetapi juga menjaga hubungan baik dengan anggota yang melakukan pembiayaan. Agar pembiayaan yang dilakukan oleh anggota dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana.

Apabila nasabah terlambat melakukan angsuran, maka petugas administrasi akan mengingatkan kembali tanggal pembayaran angsuran. Apabila setelah diingatkan nasabah belum juga membayarkan angsuran maka petugas administrasi akan menghubungi nasabah dan menanyakan perihal alasan keterlambatan pembayaran angsuran, kemudian memberikan solusi awal seperti keringanan pemunduran pembayaran angsuran. Apabila setelah proses tersebut nasabah belum juga membayarkan angsuran dan keterlambatan pembayaran angsuran sudah lama, maka petugas Koperasi Syariah Harapan Surabaya akan melakukan kunjungan atau silaturahmi ke rumah nasabah dan memberikan solusi lanjutan seperti *rescheduling*/penjadwalan ulang atau pengurangan besaran angsuran.

ketatalaksanaan dalam memberikan pelayanan administratif kepada anggota, pengurus dan pengawas. Bagian keuangan bertanggungjawab dalam perencanaan keuangan koperasi. bagian pemasaran memiliki tugas untuk mencari calon anggota baru, survei pembiayaan baru dan melakukan penagihan pembiayaan. Manajer disini yaitu Bapak Nanang, Bagian keuangan dipegang oleh Ibu Naimah dan Bagian Pemasaran Bapak Faruk.

Ketiga pengelola Koperasi Syariah Harapan Surabaya saling memenuhi kebutuhan anggota. Seperti jika ada anggota yang ingin menabung akan tetapi tidak dapat datang ke kantor, maka salah satu pengelola yang bertugas mengambil akan langsung memasukkan kedalam jadwal pengambilan tabungan. Ketika ada anggota yang ingin menabung pengelola mengumpulkan menjadi satu dengan kebutuhan yang lain seperti membayar angsuran. Sehingga pengelola memberikan layanan ekstra kepada anggota. Mengambil tabungan maupun angsuran pada hari yang sama dan wilayah yang sama.

Dimensi *tangibles* (bukti langsung) dapat diamati melalui fasilitas fisik yang nampak, peralatan pelayanan, personal/ penampilan pegawai, dan media komunikasi yang digunakan dalam proses pelayanan. Jika indikator-indikator tersebut dirasakan oleh anggota/calon anggota sebagai pengguna layanan sudah baik maka anggota/calon anggota akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan pembiayaan yang diberikan oleh pegawai Koperasi Syariah Harapan Surabaya, namun sebaliknya jika indikator ini dirasakan oleh anggota/calon anggota buruk, maka anggota/calon anggota akan menilai buruk atas pelayanan yang diberikan lembaga keuangan tersebut. Untuk mengetahui dimensi *tangible* sebagai upaya pengukuran kualitas pelayanan pembiayaan pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya penulis melakukan pengukuran melalui indikator sebagai berikut :

- a. Analisis mengenai penampilan pegawai yang rapi, sopan, dan menarik.

Penampilan pegawai terutama dalam bidang pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Koperasi Syariah pegawai layanan sudah berpenampilan *syar'i* dan sopan. Pak Nanang selaku manajer mengatakan bahwa “Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai sudah berusaha berpenampilan rapi dan santun.” Hal yang sama juga disampaikan oleh ibu Sunarti sebagai anggota Koperasi Syariah Harapan

Kenyamanan dan kebersihan tempat dalam proses pelayanan merupakan hal penting bagi anggota/calon anggota selaku pengguna layanan. Sebagai upaya menambah kesan kepercayaan anggota/ calon anggota, lembaga keuangan harus memberikan kenyamanan tempat untuk proses layanan pembiayaan, seperti menyediakan tempat yang lapang agar anggota/calon anggota tidak merasakan sempit di dalam ruangan dan menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk bagi pengguna layanan, pendingin ruangan seperti *air conditioner* atau kipas angin juga dibutuhkan untuk menunjang kenyamanan.

Berkaitan dengan kenyamanan tempat, Pak Nanang selaku manajer berpendapat bahwa “Kantor kami sebenarnya memang terlalu kecil apabila dibandingkan dengan besarnya pembiayaan bulanan yang kami lakukan. Keinginan untuk menjadi lebih baik tentu ada. Namun banyak hal yang menjadi pertimbangan kami, apabila kami menggunakan kantor yang lebih besar secara otomatis pengeluaran juga akan bertambah besar dan itu secara tidak langsung juga akan berpengaruh pada anggota, untuk apa kantor besar jika anggotanya tidak sejahtera. Sebagian besar nasabah baik anggota maupun calon anggota juga lebih memilih metode jemput bola atau diambil ke tempat untuk pembayaran angsuran, jadi jarang sekali nasabah yang kesini. Nasabah umumnya kemari ketika melakukan

Keluhan akan terjadi apabila pegawai pelayanan tidak melaksanakan proses pelayanan pembiayaan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pegawai Koperasi Syariah Harapan Surabaya sangat terbuka dalam menerima keluhan dari nasabah. Umumnya jika ada keluhan dari nasabah, akan diselesaikan secara personal dengan musyawarah. Keluhan, kritik dan saran dari nasabah menjadi bahan evaluasi untuk kegiatan Koperasi kedepannya.

Keluhan biasanya terjadi pada pembiayaan macet, nasabah bermasalah dalam pembiayaan sehingga pegawai diharuskan untuk melakukan musyawarah pendekatan agar pembiayaan tetap dapat berjalan dan terselesaikan dengan baik. Keluhan-keluhan dari nasabah akan ditampung dan dicarikan solusi dalam rapat komite.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan (*product knowledge*) pembiayaan yang ditawarkan, kemampuan meyakinkan pelanggan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang harus dimiliki pegawai/ lepas dari sikap keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan. Untuk mengukur dimensi *assurance* diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Analisis mengenai pegawai yang memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

dilakukan oleh anggota yakni Rp. 791.555.485 pada tahun 2016, dan Rp. 659.157.804. Penurunan tersebut mencapai 16,7%. Namun pada data kuantitas anggota menyebutkan bahwa terjadi kenaikan jumlah anggota dan calon anggota yang melakukan pembiayaan. Tahun 2016 Koperasi Syariah Harapan Surabaya baru memberikan pembiayaan pada sekitar 8-9 calon anggota per bulan, namun pada tahun 2017 terjadi peningkatan jumlah calon anggota yang melakukan pembiayaan yakni 10-12 calon anggota perbulannya. Sebagian besar calon anggota yang melakukan pembiayaan kembali merupakan anggota yang pernah melakukan pembiayaan sebelumnya.

Dari data diatas dapat diperoleh asumsi bahwa tingkat kepuasan anggota terhadap layanan yang diberikan berpengaruh pada jumlah anggota yang ingin melakukan pembiayaan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara silang/*randoom* antara anggota yang pernah melakukan pembiayaan dan baru melakukan pembiayaan menyebutkan bahwa Koperasi Syariah Harapan Surabaya merupakan lembaga yang amanah serta telah mengamalkan nilai-nilai islami dalam memberikan pelayanan. Nilai-nilai tersebut meliputi profesional (*fathanāh*), kesopanan dan keramahan (*tabligh*) serta jujur (*shidiq*). Pegawai Koperasi Syariah Harapan Surabaya bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen, mereka tetap melayani anggota meskipun diluar jam kerja dengan ramah dan sopan. Pelaporan angsuran oleh pegawai Koperasi Syariah Harapan Surabaya dilakukan setiap hari sebagai upaya menjaga kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta yang terjadi di lapangan.

Penjelasan mengenai produk-produk juga sudah dilakukan dengan baik, proses administrasi, pelaporan dan tatacara pelayanan juga sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang tertuang dalam Pasal 29 ayat 2 dan pasal 58 Undang-Undang No.17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian. Meskipun juga ada beberapa hal yang perlu diperhatikan demi pelayanan yang lebih baik lagi yakni terkait fasilitas bangunan dan produk yang ditawarkan agar selalu berkembang sehingga kepercayaan nasabah semakin besar.

Faktor-faktor yang dapat dilakukan oleh Koperasi Syariah Harapan Surabaya sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik lagi yakni:

- a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan. Lembaga melakukan riset untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah dan masukan-masukan dari nasabah yang penting bagi perkembangan kepuasan nasabah
- b. Mengelola harapan anggota/calon anggota. Apabila sebuah lembaga memberikan banyak janji, maka semakin besar pula harapan anggota/calon anggota yang akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan anggota oleh lembaga. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.
- c. Mengelola bukti/testimoni dari anggota lain yang sudah melakukan pembiayaan. Pengelolaan bukti/testimoni terhadap kualitas pelayanan memiliki tujuan untuk memperkuat kepercayaan anggota/calon anggota

ayat 2 dan pasal 58 Undang-Undang No.17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian. Meskipun juga ada beberapa hal yang perlu diperhatikan demi pelayanan yang lebih baik lagi yakni terkait fasilitas bangunan dan produk yang ditawarkan agar selalu berkembang sehingga kepercayaan anggota semakin besar.

2. Pelayanan yang telah dilakukan oleh Koperasi Syariah Harapan Surabaya tersebut membuat jumlah anggota dan calon anggota yang melakukan pembiayaan meningkat. Tahun 2016 Koperasi Syariah Harapan Surabaya memberikan pembiayaan pada sekitar 7-10 anggota dan calon anggota per bulan, sedangkan pada tahun 2017 jumlah anggota dan calon anggota yang melakukan pembiayaan yakni 10-12 nasabah perbulannya. Selain itu anggota yang telah habis masa pembiayaannya di periode sebelumnya, melakukan pengajuan pembiayaan kembali pada periode setelahnya, bahkan mereka pun mereferensikan untuk melakukan pembiayaan di Koperasi Syariah Harapan Surabaya kepada sahabat atau keluarganya tanpa ada imbalan apapun. Hal tersebut secara tidak langsung membuktikan bahwa anggota dan calon anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Syariah Harapan Surabaya.

- Kementrian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an Terjemah*. Bogor: Pustaka al-Mubin.
- Kotler dan Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Principles Of Management)*, edisi 12. Indonesia: Erlangga, 2008.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo, 1997.
- Kotler, Philip. & A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Ed.1. Jakarta: Salemba Empat, 1999.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo, 2002.
- Lovenia, Christiana Okky Augusta. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)". Skripsi--Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang, 2012.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Majid, Abdul Suharto. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Press, 2009.
- Mustofa, Imam. *Fiqih Mu'amalah Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Novalius, Feby. Kemenkop UKM Buat Koperasi Simpan Pinjam Syariah, <http://economy.okezone.com/read/2018/02/26/320/1299118/kemenkop-ukm-buat-koperasi-simpan-pinjam-syariah>, 26 Februari 2018.
- Passe, Longginus. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta)". Skripsi—Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta, 2016.
- Setiyani, Lili Yuli. "Analisis Prosedur Pembiayaan Usaha Mikro Madya Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara)". Skripsi—Program Studi Manajemen Perbankan Syari'ah, Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam, STAIN Purwokerto, Purwokerto, 2015.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2014.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Surachmad, Winarno. *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Tarsito, 2003.
- Susyanti, Jeni. *Operasional Keuangan Syariah*. Malang: BPFE Universitas Malang.

