

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM MEWUJUDKAN
LOYALITAS ANGGOTA PADA MASA PANDEMI COVID 19
DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM
(Studi pada Koperasi Wanita Hasil Bunda Desa Randegansari
Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik)**

SKRIPSI

Oleh:

Windy Dwi Zhelsa Fithri

NIM: G04217065



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

2021

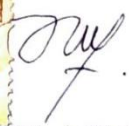
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Windy Dwi Zhelsa Fithri, G04217065), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.



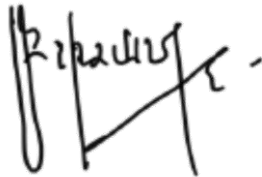
Surabaya, 18 Juli 2021


Windy Dwi Zhelsa Fithri
NIM. G04217065

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang disusun oleh Windy Dwi Zhelsa Fithri NIM. G04217065 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dilakukan ujian munaqosah

Surabaya, 25 Oktober 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fatmah', with a horizontal line crossing through the middle of the letters.

Dr. Fatmah, ST, MM
NIP. 197507032007012020

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini ditulis oleh Windy Dwi Zhelsa Fithri NIM G04217065 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari 30 November 2021 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi

Penguji I

Dr. Hj. Fatmah, ST, MM
NIP. 197507032007012020

Penguji II

Dr. H. Ah. Ali Arifin, M.M
NIP. 196212141993031002

Penguji III

Dr. Siti Musfiqoh, M.EI
NIP. 197608132006042002

Penguji IV

Helmina Ardyanfitri, S.M., M.M
199407282019032025

Surabaya, 18 Juli 2021

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Dekan,



Dr. H. Ah. Ali Arifin, M. M
NIP. 196212141993031002

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**



**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 : WINDY DWI ZHELSEA FITHIRI
NIM : G04217065
Fakultas/Jurusan : FEBI / EKONOMI SYARIAH
E-mail address : windydwi2512@gmail.com

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

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM MEWUJUDKAN LOYALITAS

ANGGOTA PADA MASA PANDEMI COVID 19 DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM

(Studi pada Kopcrasi Wanita Hasil Bunda Desa Randegansari Kecamatan Driyorcojo Kabupaten Gresik)

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, 10 Januari 2021

Pentulis

(Windy Dwi Zhelsa Fithri)

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Implementasi Pelayanan Prima dalam Mewujudkan Loyalitas Anggota pada Masa Pandemi Covid 19 ditinjau dari Etika Bisnis Islam (Studi pada Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik)” ini merupakan penelitian kualitatif menggunakan penelitian lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan prima yang diterapkan di Kopwan Hasil Bunda pada masa pandemi Covid 19 dan ditinjau dari segi teori Etika Bisnis Islam mengenai teori tentang kepercayaan sehingga loyalitas anggota.

Data yang digunakan pada penelitian ini bersumber dari hasil wawancara kepada pihak terkait serta bersumber dari observasi yang dilakukan oleh peneliti. Data yang diperoleh peneliti selanjutnya akan dilakukan analisis data menggunakan metode analisis data interaktif.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan yang diterapkan di Kopwan Hasil Bunda pada Masa Pandemi Covid 19 belum dapat dikatakan prima, hal ini dikarenakan masih terdapat aspek yang belum diterapkan dengan baik seperti faktor sikap dan faktor kondisi.

Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan Kopwan Hasil Bunda dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki penerapan faktor aspek dan faktor lingkungan. Selain itu diharapkan pula bagi pengurus Kopwan dan Anggota untuk selalu bekerja sama dalam mengatasi problematika yang ada.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Loyalitas Anggota, Covid 19, Etika Bisnis Islam



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	
SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi dan Batasan Masalah	9
1.3. Rumusan Masalah.....	10
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Manfaat Penelitian	11
1.6. Kontribusi Riset.....	12
1.7. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	13
1.8. Sistematika Pembahasan.....	15
BAB II	18
KAJIAN PUSTAKA	18
2.1. Penelitian Terdahulu	18

2.2. Landasan Teori	23
2.3. Kerangka Konseptual.....	34
BAB III	35
METODE PENELITIAN	35
3.1. Lokasi Penelitian	35
3.2. Pendekatan Penelitian	35
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	35
3.4. Sumber Data	36
3.6. Metode Keabsahan Data	37
3.7. Metode Analisis Data	38
BAB IV	40
HASIL PENELITIAN	40
4.1 Profil Kopwan Hasil Bunda.....	40
4.2. Implementasi Pelayanan Prima dalam Mewujudkan Loyalitas Anggota pada Masa Pandemi Covid 19 di Kopwan Hasil Bunda.....	42
4.3. Perbedaan Penerapan Pelayanan Prima Sebelum Terjadi Pandemi Covid 19 dengan saat terjadi Pandemi Covid 19 oleh Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari.....	45
4.4. Hambatan yang Terdapat pada Implementasi Pelayanan Prima pada Masa Pandemi Covid 19 di Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari.....	47
4.5. Implementasi Pelayanan Prima dalam Mewujudkan Loyalitas Anggota pada Masa Pandemi Covid 19 ditinjau dari Etika Bisnis Islam pada Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari	49
4.6. Data Informan Penelitian	50

BAB V	52
PEMBAHASAN.....	52
5.1. Implementasi Pelayanan Prima pada Masa Pandemi Covid 19 di Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari	53
5.2. Perbedaan Penerapan Pelayanan Prima Sebelum Terjadi Pandemi Covid 19 dengan saat Terjadi Pandemi Covid 19 oleh Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari.....	59
5.3. Hambatan yang Terdapat pada Implementasi Pelayanan Prima dalam Mewujudkan Loyalitas Anggota pada Masa Pandemi Covid 19 di Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari	62
5.4. Implementasi Pelayanan Prima dalam Mewujudkan Loyalitas Anggota pada Masa Pandemi Covid 19 ditinjau dari Etika Bisnis Islam pada Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari	67
BAB VI.....	76
KESIMPULAN.....	76
6.1. Kesimpulan	76
6.2. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
-------------------------------------	----



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Ajaran tentang Kepercayaan	32
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual.....	34
Gambar 3.1. Metode Keabsahan Data	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	41



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Zaman semakin berkembang diiringi dengan kemajuan teknologi yang semakin besar sehingga memberikan peluang pada bidang bisnis. Dalam bersaing, selain memiliki strategi pemasaran dan sistem informasi yang mendukung, perusahaan juga memerlukan keunggulan yang tidak dimiliki oleh pesaing. Menurut (Hidayat & Basit, 2018) selain memasarkan produk, keberhasilan perusahaan juga bergantung pada keberhasilan perusahaan dalam menarik konsumen. Salah satu faktor yang dapat menjadi keunggulan perusahaan yakni pelayanan yang diberikan.

Pelayanan bukan tugas utama dari sebuah perusahaan melainkan upaya perusahaan dalam menghargai atau menghormati konsumen perusahaan. Pelayanan merupakan salah satu pemegang peranan penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan menimbulkan interaksi antara perusahaan dengan konsumen. Pelayanan tidak menghasilkan produk yang dapat dikonsumsi pada satu waktu melainkan menghasilkan nilai tambah bagi perusahaan seperti kenyamanan konsumen. Selain itu dengan interaksi yang terjalin antara perusahaan dengan konsumen, perusahaan dapat melakukan evaluasi dan mencari penyelesaian atas permasalahan yang dihadapi.

Terdapat berbagai faktor yang menyebabkan kerugian pada perusahaan antara lain seperti perputaran modal yang kurang efektif, teknologi yang kurang memadai, manajemen perusahaan yang tidak sesuai dan kurangnya

kecakapan dalam memasarkan produk (Fuad et al., 2006). Kecakapan yang kurang dalam memasarkan produk dapat dilihat dari kenyamanan yang diterima konsumen atas produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Oleh sebab itu, penting bagi sebuah perusahaan untuk menciptakan rasa nyaman bagi konsumen pada saat menggunakan produk atau layanan jasa perusahaan. Kenyamanan konsumen dapat menciptakan kepercayaan bagi perusahaan. Dengan memiliki kepercayaan konsumen, perusahaan memiliki banyak keuntungan salah satunya adalah konsumen tak mudah berpaling pada produk atau layanan jasa perusahaan lain.

Membangun citra positif perusahaan dalam benak konsumen merupakan tugas terpenting bagi perusahaan. membangun citra perusahaan dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas (Sari & Yasa, 2020) . Citra perusahaan dapat dijadikan strategi bersaing yang efektif dalam dunia bisnis. Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas perusahaan harus mampu mengenal pesaingnya dan juga memahami kebutuhan akan konsumen yang dinamis dan variatif. Dengan selalu mengikuti perkembangan konsumen maka perusahaan juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti yang diharapkan oleh konsumen.

Pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan disebut dengan pelayanan prima. Pelayanan prima dapat diupayakan dengan memaksimalkan kemampuan, memerhatikan sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan juga tanggung jawab (Bastiar, 2010). Tujuan terpenting dalam penerapan pelayanan prima adalah untuk menumbuhkan dedikasi dan menumbuhkan sikap loyalitas pelanggan agar tetap menggunakan produk dan/atau jasa

perusahaan (Asih, 2016). Dalam menerapkan pelayanan prima terdapat 6 aspek yang harus diperhatikan yakni kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), dan tanggung jawab (*Accountability*).

Untuk memaksimalkan tujuan penerapan pelayanan prima, perusahaan juga harus menjalankan etika bisnis dalam menjalankan usahanya. Menurut Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, pelaku usaha memiliki kewajiban dalam:

- “.... b. memberikan informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. memperlakukan atau melayani konsumen dengan benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku” (Putri & Parwata, 2019).

Dengan pelayanan yang baik dan keterbukaan perusahaan akan produk atau jasa dikelola perusahaan, maka konsumen juga tidak akan segan untuk memberikan pendapat yang sangat berguna bagi keberlangsungan perusahaan.

Dengan menerima aspirasi konsumen maka perusahaan dapat menentukan langkah yang tepat untuk masa depan perusahaan. Oleh sebab itu, penting bagi perusahaan untuk menjalin hubungan baik dengan konsumen dan tetap merealisasikan etika bisnis dalam praktiknya.

Implementasi pelayanan prima juga perlu untuk meninjau beberapa faktor antara lain kondisi lingkungan alam dan kondisi ekonomi perusahaan dan negara (Barata, n.d.). Penting bagi suatu perusahaan untuk mengikuti perubahan kondisi yang terjadi dalam memahami keinginan konsumen. Perilaku konsumen akan berubah bergantung pada permasalahan

yang dihadapinya. Dengan tetap meninjau dari faktor kondisi, perusahaan dapat memberikan pelayanan prima yang sesuai dengan kondisi yang saat ini terjadi.

Pada saat ini Indonesia tengah mengalami wabah pandemi Covid-19. Melalui Keputusan Presiden (Keppres) Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (COVID 19), presiden Joko Widodo menetapkan secara resmi bahwa COVID 19 merupakan bencana nasional (Arifin, 2020). Penyebaran virus yang sangat cepat tidak hanya berpengaruh pada penurunan kesehatan masyarakat namun juga mempengaruhi sektor perekonomian Indonesia seperti mekanisme pasar yang terganggu sehingga mempengaruhi permintaan dan penawaran, dan *supply chain* (Yamali & Putri, 2020).

Mekanisme pasar yang terganggu akan menyulitkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan akan menyebabkan krisis ekonomi pada masyarakat yang berpendapatan harian seperti pedagang. Demi meminimalisir dampak negatif Covid 19 semakin memburuk dan kegiatan perekonomian tetap berjalan salah satu kebijakan yang diterapkan oleh Pemerintah Indonesia adalah menerapkan Protokol Kesehatan (Prokes).

Penerapan pelayanan prima dapat mengalami perubahan bergantung pada kondisi yang terjadi saat ini. Penerapan pelayanan prima mengalami perombakan baik pada saat pandemi maupun setelah pandemi. Hal ini dapat terjadi karena perusahaan atau lembaga terkait menerapkan pelayanan prima dengan tetap mematuhi kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Selain dipengaruhi faktor kondisi, penerapan pelayanan prima hendaknya juga tetap meninjau etika bisnis pada penerapannya sehingga dalam menjalankan bisnis tersebut pelaku bisnis tidak melakukan tindakan yang dapat merugikan keberlangsungan dalam berbisnis.

Agama Islam mengharuskan umatnya untuk senantiasa menerapkan kaidah-kaidah Islam dalam melakukan aktivitas bisnis agar terhindar dari perkara yang dilarang oleh agama. Bisnis dalam Islam tidak membatasi pelaku bisnis terkait jumlah kepemilikan dan keuntungan yang diperoleh, namun bisnis Islam membatasi dalam hal perolehan dan pendayagunaan harta yang diperoleh (Yusanto & Widjajakusuma, 2002).

Etika berbisnis dalam agama Islam bersumber dari Al-Quran, Hadits Rasulullah serta ijtihad ulama. Islam sangat memandang etika dalam melakukan setiap aktivitas bisnis. Oleh sebab itu, etika bisnis Islam sangat menjunjung tinggi kepercayaan, kejujuran, dan keadilan antar pemilik usaha dengan karyawan perusahaan agar tercipta rasa kekeluargaan (Zamzam & Aravik, 2020).

Penerapan etika dalam aktivitas ekonomi dan bisnis merupakan salah satu cara yang dapat diterapkan perusahaan guna memperoleh kepercayaan pelanggan. Kepercayaan pelanggan merupakan faktor dasar dalam mengembangkan loyalitas anggota. Perusahaan akan melakukan berbagai upaya dan strategi untuk meraih kepercayaan pelanggan. Kepercayaan pelanggan merupakan hal mendasar yang dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan yang lain.

Gabungan antara penerapan pelayanan prima dan etika bisnis Islam akan memberikan banyak manfaat tidak hanya bagi perusahaan namun juga bagi pelanggan. Salah satu penerapan etika bisnis Islam dalam pelayanan prima ialah dalam melakukan pelayanan hendaknya kaum muslim mencontoh sikap dan perilaku baginda Rasulullah SAW dalam menghadapi pembeli sebagaimana yang tercantum dalam surah al-Ahzab ayat 21:

"أَفَدَّ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا"

Yang artinya: "Sungguh, telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari Kiamat dan yang banyak mengingat Allah" (terjemahan Kemenag 2002).

Ayat ini memberikan gambaran tentang cara Rasulullah SAW berkata, berbuat dan berperilaku. Allah SWT memerintahkan untuk senantiasa mempelajari dan mengamalkan akhlak dan sifat nabi Muhammad SAW dalam semua tindakannya (Abdullah, 2004 yang dikutip oleh Kurniawan, 2020).

Penggunaan implementasi pelayanan prima pada penelitian ini didasari atas pemahaman terkait urgensi pemberian pelayanan prima pada konsumen atau anggota yang di rasa masih sangat minim sehingga menjadi hambatan bagi instansi dalam memperoleh loyalitas anggota. Selain didasari atas urgensi pelayanan prima, penelitian ini juga didasari atas pandemi Covid 19. Pada penelitian ini, akan di teliti lebih jauh terkait penerapan pelayanan prima pada masa pandemi Covid 19 serta hal-hal yang dapat mempengaruhi praktik pelayanan prima pada saat pandemi Covid 19 dan setelah pandemi Covid 19 berlangsung

Penelitian ini menggunakan Koperasi Wanita (Kopwan) Hasil Bunda desa Randegansari sebagai objek penelitian. Koperasi ini merupakan koperasi simpan pinjam yang diperuntukkan bagi seluruh wanita desa Randegansari. Mayoritas pengurus Kopwan Hasil Bunda merupakan tamatan Sekolah Menengah Atas (SMA) dan kurangnya tenaga profesional pada lembaga ini dapat memberikan hambatan tersendiri pada saat melakukan operasional maupun pelayanan. Dalam melakukan pelayanan terhadap anggota, tak jarang pengurus akan menemukan hambatan-hambatan yang jika tidak segera teratasi akan memberikan kesan yang buruk bagi anggota. Komunikasi yang baik dan mempertimbangkan saran serta kritik yang konstruktif sangat penting dilakukan antara pengurus dengan anggota agar dapat menciptakan langkah yang tepat bagi keberlangsungan koperasi.

Berdasarkan pemaparan ibu Endang selaku Ketua Kopwan Hasil Bunda, memaparkan bahwa “Pengurus Kopwan Hasil Bunda akan memberikan pelayanan yang terbaik sehingga anggota akan merasa nyaman dan puas terhadap Kopwan Hasil Bunda, salah satunya adalah dengan selalu bersikap ramah (Wawancara Pra Survei, Komunikasi Pribadi, 8 September, 2020)”.

Berdasarkan pemaparan tersebut, tugas utama pengurus Kopwan disamping melakukan operasional koperasi juga harus melakukan berbagai upaya untuk dapat memberikan kepuasan dan rasa nyaman pada anggota koperasi.

Kopwan Hasil Bunda memiliki loyalitas anggota yang sangat tinggi. Pertambahan anggota setiap tahunnya menandakan bahwa anggota koperasi

berhasil dalam memperkenalkan koperasi tersebut kepada masyarakat desa Randegansari.

Kopwan Hasil Bunda bukan merupakan koperasi simpan pinjam yang syariah. Namun mayoritas pengurus dan anggota yang beragama Islam, mempengaruhi tata cara pada saat melakukan pelayanan prima seperti selalu mengucapkan salam, ramah dan tidak melakukan pelayanan pada saat adzan berkumandang.

Praktik pelayanan prima pada Kopwan Hasil Bunda memberikan daya tarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian terkait aspek-aspek pelayanan prima yang dilakukan oleh Kopwan Hasil Bunda. Peneliti menggunakan keseluruhan aspek pelayanan prima menurut Barata untuk mengetahui secara langsung praktik pelayanan prima oleh Kopwan Hasil Bunda sehingga dapat terwujud loyalitas anggota Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari.

Maka dari itu dirasa perlu adanya penelitian mengenai tata cara penerapan pelayanan prima dengan tetap menerapkan etika bisnis Islam sehingga masyarakat dapat menerima eksistensinya terutama penggerak Kopwan Hasil Bunda. Peneliti menggunakan 6 aspek pelayanan prima pada Kopwan Hasil Bunda yakni mengenai kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*) penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), dan tanggung jawab (*Accountability*). Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam “IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM MEWUJUDKAN LOYALITAS ANGGOTA PADA MASA PANDEMI COVID 19 DITINJAU DARI ETIKA

BISNIS ISLAM (Studi pada Koperasi Wanita Hasil Bunda Desa Randegansari Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik)”.
Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik)”.

1.2. Identifikasi dan Batasan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang terdapat pada objek penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Meninjau penerapan pelayanan prima yang diterapkan oleh pengurus Kopwan Hasil Bunda secara umum dan dalam segi pandang etika bisnis Islam.
- b. Meninjau penerapan pelayanan prima yang diterapkan oleh Kopwan Hasil Bunda pada saat sebelum pandemi Covid 19 dan pada saat pandemi Covid 19.
- c. Meninjau kesesuaian sistem operasional yang dilakukan di Kopwan.
- d. Kompetensi pengurus yang dirasa masih kurang maksimal dalam menerapkan pelayanan prima dan operasional Kopwan.
- e. Fasilitas yang memadai dalam pelaksanaan operasional Kopwan dan pelayanan prima yang dilakukan Kopwan.
- f. Memahami hambatan yang dialami Kopwan dalam pelaksanaan operasional dan pelayanan prima.
- g. Pemahaman terkait urgensi loyalitas anggota dan penerapan pelayanan prima yang di rasa masih kurang.
- h. Meninjau terkait transparansi pembukuan oleh pengurus Kopwan.

1.2.2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut maka diperlukan batasan-batasan terkait permasalahan yang diteliti, yakni menganalisis penerapan pelayanan prima oleh Kopwan Hasil Bunda dalam mewujudkan loyalitas anggota pada masa pandemi Covid 19 ditinjau dari etika bisnis Islam.

1.3. Rumusan Masalah

Sebagaimana yang telah dipaparkan dalam uraian tersebut, maka masalah yang diangkat dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagaimana implementasi Pelayanan Prima pada masa pandemi Covid 19 di Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik?"
- b. Apa saja perbedaan penerapan pelayanan prima sebelum terjadi pandemi Covid 19 dengan saat terjadi pandemi Covid 19 di Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik?
- c. Apa saja hambatan yang terjadi dalam implementasi Pelayanan Prima pada masa pandemi Covid 19 di Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik?
- d. Bagaimana implementasi Pelayanan Prima dalam mewujudkan loyalitas anggota pada masa pandemi Covid 19 di tinjau dari etika bisnis Islam pada Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik?"

1.4. Tujuan Penelitian

Dari uraian rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui implementasi pelayanan prima pada masa pandemi Covid 19 di Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik.
- b. Untuk mengetahui perbedaan penerapan pelayanan prima sebelum terjadi pandemi Covid 19 dengan saat terjadi pandemi Covid 19 di Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik.
- c. Untuk mengetahui hambatan yang terjadi dalam implementasi Pelayanan Prima pada masa pandemi Covid 19 di Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik.
- d. Untuk mengetahui implementasi Pelayanan Prima dalam mewujudkan loyalitas anggota pada masa pandemi Covid 19 di tinjau dari etika bisnis Islam pada Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang secara garis besar telah diuraikan dalam tujuan penelitian. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti, pengurus dan anggota Kopwan Hasil Bunda serta pembaca. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

- a. Manfaat teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat dipraktikkan secara langsung atau digunakan sebagai sumbangsih bagi pembaca sehingga dapat

meningkatkan literatur untuk menambah wawasan khususnya dalam bidang ilmu yang diteliti. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi civitas akademika maupun peneliti selanjutnya sebagai bahan evaluasi teori terdahulu dengan kondisi terkini. Serta manfaat bagi peneliti adalah peneliti dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan mengenai pelayanan prima pada masa pandemi Covid 19 yang ditinjau dari etika bisnis Islam.

b. **Manfaat praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif berupa masukan, saran serta wawasan dalam mengatasi permasalahan terkait pelayanan prima pada masa pandemi Covid 19 ditinjau dari etika bisnis Islam bagi masyarakat umum khususnya bagi Kopwan Hasil Bunda.

1.6. Kontribusi Riset

Peneliti berharap bahwa penelitian yang dilakukan mampu memberikan kontribusi teoretis terkait loyalitas anggota dan pelayanan prima pada masa pandemi Covid 19 melalui segi pandang etika bisnis Islam dengan menyediakan dasar teoritikal dan dasar empiris kepada pengurus Kopwan Hasil Bunda. Kemudian melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis yang dapat diterapkan secara nyata atau dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam memperbaiki praktek yang sudah ada menjadi lebih baik. Peneliti juga berharap melalui penelitian ini pengurus Kopwan Hasil Bunda dapat melakukan perbaikan dan melengkapi kebijakan untuk kepentingan seluruh anggota koperasi.

1.7. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

1.7.1. Definisi Konseptual

Definisi konseptual menurut (Sarwono, 2006 yang dikutip oleh Sholihah, 2020) merupakan penjelasan konseptual yang memerlukan konseptual lain untuk memahami arti pada konseptual tersebut. Definisi Konseptual bertujuan untuk menciptakan daya pikir dalam membangun hipotesis penelitian. Pada penelitian ini terdapat beberapa definisi konseptual, antara lain:

a. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memiliki tuntutan dalam memuaskan pelanggan dengan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan harus memiliki kualitas kompetensi yang profesional. Kompetensi yang profesional merupakan aspek penting yang diperlukan dalam setiap transaksi yang terjadi (Atmadjati, 2018).

b. Loyalitas Anggota

Loyalitas merupakan kesetiaan yang dimiliki oleh konsumen atas produk atau jasa. Loyalitas juga dapat diartikan tingginya komitmen yang dimiliki oleh konsumen sehingga akan terbentuk loyalitas yang dapat diartikan bahwa konsumen tersebut tidak akan mudah terpengaruh dengan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan lain. Loyalitas konsumen merupakan kunci kesuksesan perusahaan dalam keunggulan bersaing berkelanjutan (Hidayati *et al.*, *n.d.*).

c. Pandemi Covid 19

Menurut *World Health Organization* (WHO), Virus Corona (Covid 19) dideklarasikan termasuk dalam Kesehatan Masyarakat Darurat Internasional (PHEIC) pada tanggal 30 Januari 2020 dan dinyatakan sebagai pandemi pada 11 Maret 2020 (Sumarni, 2020).

d. Etika Bisnis Islam

Etika bisnis Islam merupakan perilaku, moral dan norma-norma ajaran Islam yang mendasari setiap aktivitas bisnis sehingga perilaku dan akhlak yang diterapkan sesuai dan tidak menyimpang dari ajaran agama Islam (Aprianto *et al.*, 2020).

1.7.2. Definisi operasional

Definisi Operasional merupakan penjelasan secara operasional terkait objek yang digunakan berdasarkan karakteristik yang dicermati sehingga memungkinkan peneliti untuk dapat mengukur fenomena atau objek penelitian (Nurdin & Hartanti, n.d.). Dalam penelitian ini terdapat beberapa istilah yang perlu untuk didefinisikan, antara lain:

a. Pelayanan Prima

Pelayanan prima pada penelitian ini dapat didefinisikan bahwa pengurus memiliki kemampuan dalam mengelola dana koperasi, pengurus memiliki sikap yang ramah dan santun dalam memberikan pelayanan, pengurus mengenakan pakaian yang sopan pada saat melakukan pelayanan, pengurus memberikan perhatian yang sama rata kepada seluruh anggota koperasi, pengurus mampu mengambil tindakan

yang cepat dan tepat terkait permasalahan yang terjadi, serta pengurus bersedia untuk bertanggung jawab terkait tugas yang diperoleh.

b. Loyalitas Anggota

Loyalitas anggota memiliki definisi bahwa anggota tersebut berkenan untuk mengajak orang lain baik kerabat atau tetangga untuk bergabung pada koperasi tersebut.

c. Pandemi Covid 19

Pandemi Covid 19 pada penelitian ini didefinisikan sebagai upaya dalam menekan angka penyebaran Covid 19 dengan selalu mentaati protokol kesehatan yakni dengan selalu menjaga jarak, menggunakan masker dan mencuci tangan dengan sabun.

d. Etika Bisnis Islam

Etika bisnis Islam pada penelitian ini dapat diartikan bahwa pengurus tidak memandang anggota dengan pandangan yang dapat memberikan kesan merendahkan, pengurus berbicara dan berperilaku sopan serta santun, kemudian pengurus giat dalam melakukan pekerjaan.

1.8. Sistematika Pembahasan

Dalam penyusunan penelitian ini peneliti membagi menjadi lima dan terdiri dari beberapa sub bab. Penelitian ini disusun secara sistematis sehingga dapat memudahkan dalam memahami informasi yang disampaikan.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mendefinisikan hal yang bersifat general yaitu latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan

penelitian, manfaat penelitian, kontribusi penelitian, definisi operasional dan sistematika pembahasan

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bagian ini membahas terkait teori terdahulu, landasan teori, dan kerangka konseptual.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang lokasi penelitian, pendekatan penelitian, metode pengumpulan data, sumber data, metode keabsahan data dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini merupakan pemaparan terkait data yang diperoleh peneliti sesuai dengan objek dan fokus penelitian yang dilakukan penelitian melalui metode pengumpulan data yang digunakan.

BAB V PEMBAHASAN

Bagian pada bab ini memaparkan hasil analisis dan pengolahan data dengan kerangka teori sehingga menghasilkan jawaban atas rumusan masalah dan tujuan pembahasan kerangka teori yang telah dipaparkan. Bab ini merupakan inti pembahasan mengenai implementasi pelayanan prima terhadap loyalitas anggota ditinjau dari etika bisnis Islam di Kopwan Hasil Bunda.

BAB VI PENUTUP

Bab ini merupakan bagian penutup dari pembahasan pada penelitian ini. Bab ini berisi kesimpulan terkait hasil analisis dan teori yang telah dibahas.

Bagian ini juga berisi saran-saran dan juga rekomendasi terkait topik yang diusung.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Selain sebagai alat untuk menghindari duplikasi penelitian, teori terdahulu juga diperlukan bagi peneliti untuk menjadi pembanding atau sebagai referensi guna menyempurnakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Penelitian terdahulu yang dipaparkan oleh peneliti merupakan penelitian yang membahas terkait pelayanan prima dan etika bisnis Islam sesuai dengan fokus penelitian yang diusung oleh peneliti.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
1.	<u>Endah Dwi Agustina (2016)</u> , Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta	Melalui uji F (Simultan) menunjukkan bahwa aspek keadilan, kebebasan, tanggung jawab, ihsan dan transparansi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta. Sedangkan melalui uji T menunjukkan bahwa hanya aspek kebebasan, tanggung jawab dan transparansi yang memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta.	Persamaan penelitian yang dilakukan oleh saudari endah dengan yang dilakukan peneliti terletak pada aspek penerapan etika bisnis Islam. Namun terdapat pembeda antara penelitian yang saat ini dilakukan dengan penelitian terdahulu yakni penelitian oleh saudari endah lebih berfokus pada penerapan etika bisnis Islam yang terdiri dari aspek keadilan, kebebasan, tanggung jawab, ihsan dan transparansi. Sedangkan, peneliti lebih berfokus pada pelayanan prima menggunakan aspek sikap dan perilaku dengan ditinjau melalui disiplin ilmu etika bisnis Islam.
2.	<u>Wijaya Lefi Yandie (2017)</u> , Pengaruh Etika dan Pelayanan Prima Customer Service terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT BNI	Etika dan pelayanan prima merupakan salah satu faktor kenyamanan nasabah di PT BNI Syariah KC Palembang. Hal ini dapat dibuktikan dengan aspek etika dan pelayanan prima yang memberikan dampak secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian oleh peneliti yakni kesamaan dalam mengungkap pelayanan prima sebagai barometer dalam penelitian. Sebaliknya perbedaan penelitian yang dilakukan oleh saudara wijaya tersebut ditujukan untuk mengetahui pengaruh etika dan pelayanan prima

	Syariah Kantor Cabang Palembang		terhadap kepuasan nasabah di PT BNI Syariah KC Palembang. Sedangkan, penelitian yang dilakukan peneliti berlokasi di desa Randegansari dengan objek Kopwan Hasil bunda. aspek pelayanan prima yang digunakan yakni sikap dan tindakan yang ditinjau dari etika bisnis Islam.
3.	<u>Deny Indrawan Saputra (2018), Pelayanan Prima (Service Excellence) Di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri) Surabaya</u>	Penerapan Pelayanan prima di PT Nur Dhuha Wisata disesuaikan dengan standart pelayanan. Salah satu upayakan yang dilakukan untuk menerapkan pelayanan prima yakni dengan melayani dengan sepenuh hati dan menerima kritik dan saran dari jamaah. Namun Pendaftaran jamaah dirasa kurang optimal dikarenakan kurangnya SDM dalam bidang pemasaran dan handling.	<p>Kesamaan penelitian antara peneliti dengan penelitian saudara Deny terletak pada aspek pelayanan prima.</p> <p>Namun perbedaan antara dua penelitian tersebut terletak pada penelitian oleh saudara Deny ini berfokus pada penerapan aspek pelayanan prima dan hambatan penerapan pelayanan prima yang diterapkan oleh PT Nur Dhuha Wisata. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh peneliti lebih berfokus pada penerapan pelayanan prima ditinjau dari etika bisnis Islam guna mewujudkan loyalitas anggota.</p>
4.	<u>Berry Irsyad Al Amir (2020), Pengaruh Etika Bisnis terhadap Kepuasan Pelanggan Andayani Waroeng Steak N Djawa (Studi pada Andayani Waroeng Steak N Djawa di Pamekasan)</u>	<p>Aspek kejujuran pada pada etika bisnis menunjukkan tidak ada pengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Andayani Waroeng Steak N Djawa di Pamekasan. Sedangkan aspek keadilan dan kepercayaan berpengaruh positif namun tidak memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>Penerapan etika bisnis Islam berpengaruh positif dan memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Andayani Waroeng Steak N Djawa di Pamekasan.</p>	<p>Persamaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian oleh saudara Berry terletak pada aspek etika bisnis Islam.</p> <p>Sedangkan perbedaan penelitian yang dilakukan oleh saudara berry berfokus dalam mengetahui pengaruh penerapan etika bisnis yang terdiri dari aspek kejujuran, keadilan, dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen di Andayani Waroeng Steak N Djawa Pamekasan.</p> <p>Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus dalam mengetahui penerapan pelayanan prima yang ditinjau dari etika bisnis Islam dalam mewujudkan loyalitas anggota di Kopwan Hasil Bunda desa Randegansari.</p>
5.	<u>Geni Prayogi (2018), Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan</u>	Terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pengguna jasa PT KAI. Aspek yang berpengaruh antara lain baik dalam berkomunikasi, sikap,	Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Saudara Geni dengan penelitian oleh peneliti terletak pada indikator pelayanan prima.

	<p>Pengguna Jasa Kereta Penumpang Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam</p>	<p>perhatian, responsif, dan kemudahan.</p>	<p>Sedangkan perbedaan penelitian yang dilakukan oleh saudara Geni berfokus dalam mengetahui pengaruh yang diberikan oleh pelayanan prima terhadap kepuasan pengguna jasa PT KAI.</p> <p>Sementara itu penelitian yang dilakukan peneliti berfokus dalam mengetahui penerapan pelayanan prima yang ditinjau dari etika bisnis Islam dalam mewujudkan loyalitas anggota di Kopwan Hasil Bunda desa Randegansari.</p>
<p>6.</p>	<p><u>Triyani</u> (2018), Implementasi Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>) Terhadap Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di Lembaga Kursus dan Pelatihan Via Course Iringmulyo Metro Timur)</p>	<p>Penerapan prinsip etika bisnis Islam yang terdiri dari Keesaan (Tauhid), Keadilan dan Tanggung jawab telah diterapkan LKP via course dengan sebaik mungkin. Namun terdapat prinsip etika bisnis Islam yang kurang optimal dalam penerapannya yakni tata krama. Terdapat sikap yang dilakukan oleh pegawai LKP via course yang dirasa kurang memberi rasa nyaman pada pelanggan.</p>	<p>Persamaan penelitian yang dilakukan oleh saudara Triyani dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada indikator pelayanan prima dan ditinjau dari etika bisnis Islam.</p> <p>Namun kedua penelitian ini memiliki perbedaan yang terletak pada fokus saudara Triyani adalah aspek sikap yang terdapat pada pelayanan prima dan ditinjau menggunakan prinsip etika bisnis Islam.</p> <p>Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penelitian menggunakan aspek sikap dan tindakan pada pelayanan prima dengan di tinjau dari etika bisnis Islam menggunakan ajaran tentang kepercayaan.</p>
<p>7.</p>	<p><u>Mochamad Nur Puja</u> (2019), Implementasi Strategi Pelayanan Prima pada Bisnis Biro Perjalanan Wisata Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi terhadap Strategi Bisnis CV. Mitra Inter Nusapada Tour and Travel Purwokerto-Banyumas)</p>	<p>Penerapan strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh CV Mitra Inter Nusapada ini adalah dengan cara memerhatikan sikap pada saat melayani pelanggan seperti bersikap ramah dan sopan, memaksimalkan kinerja guna memberikan kepuasan kepada pelanggan, serta menerapkan nilai etika bisnis Islam seperti kebaikan, kejujuran, dan kemaslahatan bersama.</p>	<p>Kesamaan penelitian terdahulu tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yakni memiliki kesamaan pada indikator pelayanan prima dalam perspektif etika bisnis Islam.</p> <p>Namun kedua penelitian tersebut memiliki pembeda yaitu penelitian yang dilakukan oleh saudara Puja ini lebih berfokus pada strategi pelayanan prima dan penerapan model bisnis CV Mitra Inter Nusapada yang ditinjau dari etika bisnis Islam.</p>

			<p>Sedangkan Penelitian yang dilakukan oleh peneliti lebih berfokus pada penerapan aspek sikap dan tindakan yang ada pada pelayanan prima serta ditinjau dari etika bisnis Islam.</p>
8.	<p><u>Hendra Riofita (2018)</u>, Analisis Pelayanan Prima dan Kualitas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh indikator pelayanan prima yang terdiri dari prosedur pelayanan, keterbukaan informasi pelayanan, kepastian pelayanan, tingkat profesional petugas, manajemen pelayanan, serta fasilitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik BP2T provinsi Riau dengan kontribusi pengaruh sebesar 72,1% sehingga berada dalam kategori baik.</p>	<p>Persamaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian yang dilakukan saudara hendra tersebut terletak pada indikator pelayanan prima.</p> <p>Sementara itu perbedaan penelitian oleh saudara hendra dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yakni penelitian oleh saudara hendra menggunakan aspek pelayanan prima yang terdiri dari prosedur pelayanan (X1), keterbukaan informasi (X2), kepastian pelayanan (X3), tingkat profesional petugas (X4), manajemen pelayanan (X5) dan fasilitas pelayanan (X6) keenam aspek ini diuji pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik (Y).</p> <p>Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti terdiri dari aspek sikap dan perilaku pada pelayanan prima dalam mewujudkan loyalitas anggota.</p>
9.	<p><u>Kasmawati (2018)</u>, Pengaruh Etika Pelayanan dalam Perspektif Islam terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat di Kabupaten Wajo</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara etika bisnis Islam dengan kepuasan wajib pajak. Dari hasil ini dapat diperoleh kesimpulan bahwa salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam memuaskan pelanggan ialah melalui penerapan etika pelayanan dalam aktivitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Untuk dapat menciptakan kepuasan pelanggan maka yang dapat dilakukan oleh instansi terkait ialah dengan memberikan kualitas pelayanan dengan optimal.</p>	<p>Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah kesamaan dalam penerapan etika.</p> <p>Namun kedua penelitian ini memiliki pembeda yakni penelitian ini oleh saudara Kasmawati menggunakan aspek berupa Tanggung Jawab, Cerdas, Komunikatif dan Jujur untuk mengetahui pengaruh yang diberikan terhadap kepuasan wajib pajak di kantor samsat kabupaten Wajo.</p> <p>Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan pelayanan prima yang terdiri dari aspek sikap dan tindakan serta ditinjau dari segi etika bisnis Islam.</p>

10.	<p><u>Titah Rahayu Setyaning Budi (2018)</u>, Pengaruh Pelayanan Prima dan Etika Bisnis Islam terhadap Minat Menjadi Nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan prima dan etika bisnis Islam yang diterapkan, maka minat menjadi nasabah pun semakin besar. Pelayanan prima yang dilakukan oleh BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik lebih dioptimalkan pada pemberian pelayanan kepada anggota. Dalam menjalin hubungan baik dengan anggota maka perlu adanya etika bisnis. Dengan terjalinnya hubungan yang baik maka perusahaan dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan sehingga dapat meminimalisir kekecewaan anggota. BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik menerapkan etika bisnis Islam dengan berdasar pada al-Quran dan Hadist.</p>	<p>Kesamaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian oleh saudari Titah terletak pada fokus penelitian yakni pelayanan prima dan etika bisnis Islam.</p> <p>Namun perbedaan antara dua penelitian ini adalah Penelitian oleh saudari Titah menggunakan dua aspek independen yakni pelayanan prima (X1) yang terdiri pada tindakan pelayanan dan etika bisnis Islam (X2) yang terdiri pada kejujuran, keadilan dan kebenaran.</p> <p>Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan pelayanan prima sebagai aspek independen yang terdiri dari sikap dan tindakan serta loyalitas anggota sebagai aspek dependen. Selanjutnya penerapan pelayanan prima ini akan ditinjau dari segi etika bisnis Islam.</p>
11.	<p><u>Rinda Feni Yolanda (2020)</u>, Strategi Pelayanan Prima <i>Customer Service</i> Perspektif Bisnis Islam di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan prima yang digunakan di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning antara lain: bukti nyata (fasilitas fisik dan penampilan pegawai), Keandalan (kualitas pelayanan), Kesiagapan (sigap, cepat, dan tanggap dalam melayani), Empati (perhatian dan kecerdasan emosional), serta Jaminan (pengetahuan dan dapat dipercaya).</p>	<p>Persamaan Penelitian yang dilakukan oleh saudari Rinda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada indikator pelayanan prima.</p> <p>Sedangkan perbedaan kedua penelitian tersebut terdapat pada penelitian oleh saudari Rinda lebih berfokus pada strategi pelayanan prima <i>customer service</i> di BPRS Kotabumi kantor kas Bukit Kemuning menggunakan 3 unsur yakni produk, promosi dan sikap karyawan.</p> <p>Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada penerapan pelayanan prima dengan aspek sikap dan tindakan yang ditinjau dari etika bisnis Islam menggunakan ajaran tentang kepercayaan.</p>
12.	<p><u>Rusidah (2020)</u>, Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan</p>	<p>Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis Islam memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.</p>	<p>Kesamaan antara penelitian oleh saudara Rusidah dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada indikator etika bisnis Islam.</p>

<p>Konsumen pada Pedagang Sembako di Pasar Kamis Desa Sungai Junjangan Kecamatan Batang Tuaka</p>	<p>Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh 37,7% aspek penerapan etika bisnis Islam dan 62,3% aspek lain diluar dari penelitian ini.</p>	<p>Sementara itu, perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan aspek dependen berupa etika bisnis Islam dan aspek independen berupa kepuasan konsumen.</p> <p>Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menjadikan etika bisnis Islam sebagai sebuah sudut pandang dalam menilai penerapan pelayanan prima.</p>
---	---	--

Berdasarkan hasil pemaparan tersebut maka penelitian berjudul Implementasi Excellent Service di Kopwan Hasil Bunda desa Randegansari ditinjau dari Etika Bisnis Islam yang dilakukan oleh peneliti dapat dilakukan karena masalah yang diangkat tidak mengduplikasi dari penelitian-penelitian terdahulu.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Pelayanan Prima

a. Pengertian

Istilah pelayanan prima terdiri dari dua kata yakni “pelayanan” dan “prima”. Menurut Hadipranata (dalam Moeljono, 2003), pelayanan merupakan kegiatan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen sebagai bentuk penghormatan. Menurut Kotler (dalam Rinawati & Ekawatiningsih, 2019) pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang tidak melibatkan kepemilikan kedua pihak dan bersifat tak nampak. Sedangkan istilah prima memiliki arti pertama, utama, ataupun sangat baik.

Menurut (Rangkuti, 2017) yang dimaksud dengan pelayanan prima adalah suatu upaya maksimal yang dilakukan oleh sebuah instansi untuk

mewujudkan harapan dan kebutuhan pelanggan dengan mematuhi standar kualitas pelayanan yang telah ditentukan. Sedangkan menurut (Semil, 2018) pelayanan prima merupakan pelayanan dengan kualitas terbaik yang diharapkan dapat melampaui harapan atau memuaskan konsumen.

b. Aspek-aspek Pelayanan Prima

Menurut (Barata, *n.d.*) keberhasilan pelayanan prima dapat diperoleh apabila layanan yang diberikan dilakukan secara optimal serta dapat menggabungkan beberapa aspek antara lain:

1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan merupakan pengetahuan dan kemahiran yang sangat diperlukan dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan prima.

2) Sikap (*Attitude*)

Sikap merupakan tingkah laku yang dilakukan pada saat melakukan pelayanan. Aspek sikap diberikan dengan tujuan memberikan kemudahan terhadap pelanggan pada saat kegiatan pelayanan berlangsung.

3) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan diri dan kredibilitas baik dengan cara menjaga penampilan fisik maupun non fisik.

4) Perhatian (*Attention*)

Perhatian merupakan perwujudan kepedulian terhadap pelanggan terkait kebutuhan, harapan, serta kritik dan saran.

5) Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah aktivitas yang dilakukan pada saat melakukan pelayanan terhadap pelanggan.

6) Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab merupakan upaya instansi atau perusahaan dalam meminimalisir kerugian serta menekan ketidakpuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan.

c. Standar Kualitas Pelayanan

Menurut (Fatmah & Viardiany, 2014), pelayanan dengan kualitas yang baik dapat menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi dan meningkatkan pembelian berulang. Upaya yang dapat dilakukan untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan.

Layanan memegang peranan penting dalam keberhasilan kegiatan pemasaran. Kualitas pelayanan dapat menjadi pembeda antara kondisi riil dengan harapan pelanggan terkait pelayanan yang diharapkan (Fatmah & Viardiany, 2014). Untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, perlu beberapa standar kualitas yang harus diterapkan.

Menurut Parasuraman 1990 (yang dikutip oleh Suharto, 2019), standar pengukuran kualitas pelayanan dapat diukur melalui:

1) Bukti Nyata (*Tangibles*)

Kemampuan sebuah perusahaan dalam menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar. Bukti nyata ini dapat diartikan

sebagai penyediaan fasilitas, peralatan, sumber daya, dan komunikasi yang terjalin di perusahaan.

2) Kemahiran (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan yang diharapkan oleh pelanggan atau anggota terkait ketepatan, kesesuaian waktu dan kepercayaan.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemauan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang optimal dengan kejelasan terkait informasi yang disampaikan.

4) Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Pemahaman terkait pengetahuan, sikap dan tindakan yang diberikan oleh anggota perusahaan untuk memperoleh kepercayaan pelanggan. Komponen yang terkandung dalam jaminan dan komunikasi antara lain: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5) Empati

Upaya perusahaan untuk mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan yang bersifat individual.

2.2.2. Loyalitas Anggota

a. Pengertian

Istilah loyal mengandung arti setia, sehingga istilah loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan. Kesetiaan dapat terjadi apabila tidak terkandung unsur paksaan didalamnya. Kesetiaan timbul akibat adanya kesadaran dalam diri sendiri (Warnadi & Triyono, 2019).

Menurut (Kasmir, 2018) loyalitas anggota dapat diartikan bahwa anggota tersebut akan selalu menggunakan produk atau jasa yang dikelola dalam sebuah instansi atau organisasi. Dalam pengertian ini dapat diartikan pula bahwa anggota yang memiliki sifat loyal akan sukar untuk berpaling pada instansi atau organisasi lain. Loyalitas dapat diperoleh apabila anggota merasa puas akan layanan yang diberikan. Menurut (Purwanto et al., 2013) loyalitas anggota dapat diukur melalui anggapan anggota terkait nilai manfaat yang diperoleh atau berdasarkan perilaku hedonis yang dimiliki anggota.

b. Peningkatan Loyalitas Anggota

Menurut (Kotler & Keller, 2008) upaya yang dapat dilakukan tenaga pemasar dalam membangun loyalitas anggota dapat dilakukan melalui:

- 1) Membangun interaksi langsung dengan anggota. Manajemen institusi memahami permasalahan dan sudut pandang pelanggan dengan menerima setiap pendapat yang dikemukakan anggota.
- 2) Melakukan pemasaran secara personal. Memperkuat jalinan komunikasi melalui interaksi secara individu untuk lebih dapat memahami keinginan anggota.
- 3) Menciptakan ikatan institusional. Institusi memberikan layanan khusus yang diperuntukkan memberikan kemudahan bagi anggota.
- 4) Memenangkan kembali. Institusi harus mampu mempertahankan anggota dengan meminimalisir kemungkinan anggota tersebut beralih pada institusi lain.

2.2.3. Pandemi Covid 19

a. Pengertian Pandemi Covid 19

Covid 19 merupakan akronim dari *Corona Virus Disease – 19*. Covid 19 dapat menyebabkan gangguan pernapasan seperti flu hingga *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS). Penularan Covid 19 ini dapat melalui *human to human* (antar manusia) dimana beberapa pihak tersebut melakukan kontak langsung dengan pasien *probable* atau yang telah terkonfirmasi (Handayani et al., 2020).

Penyebaran Virus yang sangat cepat sehingga menyebabkan penurunan angka kesehatan masyarakat yang sangat drastis serta menyebabkan beberapa gangguan pada sektor-sektor pemerintah menjadi faktor bagi *World Health Organization* (WHO) dalam memberikan pernyataan bahwa Covid 19 termasuk dalam Kesehatan Masyarakat Darurat Internasional (PHEIC) pada tanggal 30 Januari 2020 dan dinyatakan sebagai pandemi pada 11 Maret 2020 (Sumarni, 2020).

b. Upaya Mencegah Penyebaran Covid 19

Penyebaran virus yang sangat cepat mengharuskan pemerintah untuk senantiasa tanggap dan tangkas dalam pengambilan keputusan terkait upaya pencegahan penyebaran Covid 19. Upaya-upaya yang dilakukan pemerintah Indonesia dalam mencegah penyebaran Covid 19, antara lain:

- 1) Membuat kebijakan baru terkait penerapan *lockdown* dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Upaya ini diterapkan untuk menjaga kurva penyebaran agar tetap landai sehingga tidak membentuk puncak kurva (Mufida et al., 2020).

- 2) Pembentukan Gugus Tugas dan Satuan Tugas Penanganan Covid 19.
- 3) Menggalakkan disiplin protokol kesehatan dengan melakukan *physical distancing* atau menjaga jarak, rajin mencuci tangan, menggunakan masker (gerakan 3M). Serta menerapkan sistem *work from home* (WFH), pembelajaran daring, dan pengurangan kapasitas kendaraan umum.
- 4) Pembentukan kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang bertujuan menurunkan kasus Covid 19 dan meningkatkan jumlah kesembuhan pasien.
- 5) Melakukan vaksinasi nasional Covid 19 (Farisa, 2021).

Dalam mencegah penyebaran Covid 19 tidak hanya diperlukan peran pemerintah namun juga harus didukung peran masyarakat. Menurut (Putri et al., 2020) upaya-upaya yang dapat dilakukan masyarakat dalam mencegah penyebaran Covid 19 antara lain:

- 1) Mematuhi protokol kesehatan,
- 2) Menjaga jarak dan tetap berada di rumah (*stay at home*),
- 3) Selalu mengikuti perkembangan informasi terkait Covid 19,
- 4) Segera meminta pertolongan medis apabila terdapat gejala Covid 19 pada diri sendiri maupun orang terdekat.

2.2.4. Etika Bisnis Islam

a. Pengertian Etika Bisnis Islam

Etika Bisnis terdiri dari dua istilah yakni etika dan bisnis. Menurut (Sudarmanto *et al.*, 2020) etika merupakan dasar pemikiran yang mengatur prinsip hidup manusia dan bersifat rasional serta kritis. Sedangkan pengertian bisnis menurut (Febrianty *et al.*, 2020) adalah aktivitas yang dilakukan untuk

memperoleh keuntungan. Sehingga yang dimaksud dengan etika bisnis adalah pedoman bagi pelaku usaha dalam menjalankan usaha yang dimiliki guna memperoleh keuntungan yang diharapkan.

Etika bisnis dalam Islam menurut (Aprianto *et al.*, 2020) ialah dasar pemikiran yang selalu memerhatikan norma-norma ajaran agama Islam melalui penerapan akhlak maupun perilaku pada saat melakukan aktivitas bisnis.

b. Ciri-ciri Etika Bisnis Islam

Pebisnis muslim merupakan sosok yang dapat dipercaya sehingga ia tidak akan melakukan hal yang dapat merusak kepercayaan yang telah diberikan oleh pelanggan. Praktik etika bisnis Islam telah banyak diajarkan oleh Rasulullah SAW pada saat beliau melakukan perkara bisnis. Menurut (Efilianti, 2018) ciri-ciri etika bisnis Islam sesuai ajaran Rasulullah adalah sebagai berikut:

- (1) Kejujuran merupakan syarat utama dalam menjalankan kegiatan berbisnis,
- (2) Tidak hanya berfokus dalam memperoleh keuntungan namun juga beritikad untuk membantu sesama melalui kegiatan jual beli,
- (3) Tidak memberikan sumpah palsu pada saat melakukan bisnis,
- (4) Senantiasa bersikap ramah pada saat berbisnis,
- (5) Tidak diperkenankan berpura-pura menawarkan harga tinggi yang bertujuan untuk menarik minat pembeli,
- (6) Tidak diperkenankan untuk menjatuhkan bisnis orang lain dengan cara menjelekkan bisnis tersebut,
- (7) Tidak diperbolehkan untuk menimbun barang dengan tujuan agar suatu saat harga barang tersebut meningkat sehingga diperoleh keuntungan yang besar (*Ihtikar*),
- (8) Memberikan takaran, ukuran, dan timbangan yang sesuai,

(9) Aktivitas bisnis tidak boleh membuat pelaku bisnis untuk melalaikan kewajibannya kepada Allah SWT. (10) Tidak mengulur waktu dalam perkara memberikan upah kepada karyawan, (11) Tidak melakukan monopoli sehingga tidak memberikan kesempatan orang lain untuk memperoleh keuntungan, (12) Tidak melakukan bisnis pada kondisi yang dapat menyebabkan kerugian dan merusak kehidupan individu dan sosial, (13) Barang atau jasa yang dijual merupakan suci dan halal, (14) Terdapat unsur paksaan atau bisnis dijalankan berdasarkan asas suka rela, (15) Memberikan rentan waktu kepada penghutang (kreditur) yang memiliki kesulitan dalam membayar hutang, (16) Bisnis yang dilakukan tidak mengandung unsur riba.

c. Sikap dalam Berbisnis menurut Agama Islam

Menurut (Anindya, 2017) etika bisnis islam juga bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada pelaku bisnis untuk tetap memerhatikan norma dan tidak menyimpang dari praktek bisnis dalam memperoleh keuntungan yang diharapkan. Menurut (Echdar & Maryadi, 2019) bisnis dapat berlangsung dalam kurun waktu yang lama didasari dengan menjaga kepercayaan dan kejujuran antar sesama pihak serta menjaga kualitas produk, jasa maupun pelayanan yang diberikan. Kepercayaan merupakan unsur dasar sebuah hubungan yang dapat dibentuk melalui kejujuran. Keberhasilan Rasulullah SAW dalam menjalankan bisnis salah satunya dengan cara menjaga kepercayaan yang telah diberikan.

Menurut (Zulkifli & Saripuddin, 2015) dalam praktiknya seorang pebisnis harus selalu menjadikan al-Quran dan Sunnah sebagai pedoman dalam melakukan bisnisnya dengan selalu memiliki niat yang tulus, bisnis yang

dilakukan tidak mengandung riba, tidak melakukan penipuan, bersikap adil serta dapat dipercaya.

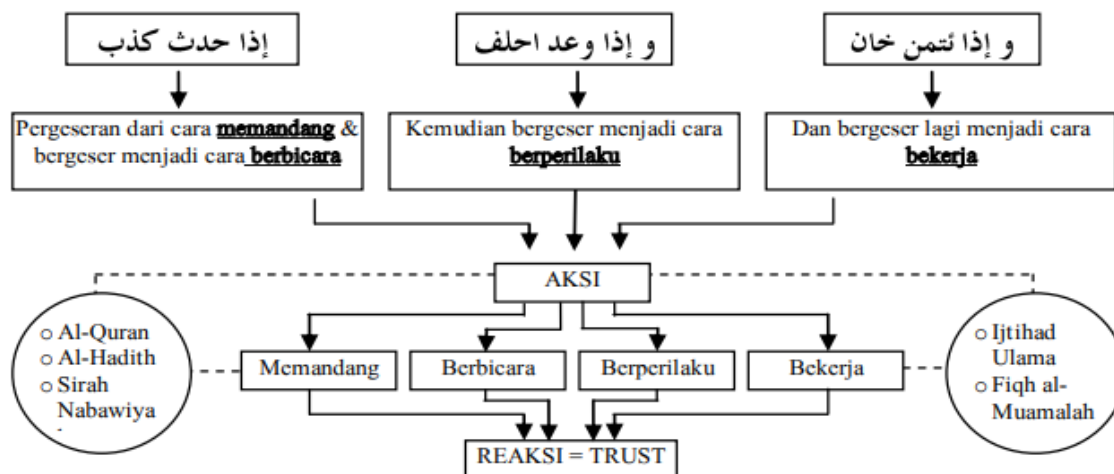
d. Ajaran the Spirit of Trust

Ajaran tentang kepercayaan menurut (Fauzia, 2017) ialah tindakan positif yang dapat menciptakan kepercayaan yang transeden¹. Ajaran tentang kepercayaan ini juga mengatur tata cara dalam melakukan aktivitas bisnis seperti cara pandang seseorang, kesantunan dalam berkomunikasi, perilaku terhadap sesama serta sifat dalam bekerja yang didasari oleh Hadith Rasulullah SAW. Adapun hadith tersebut ialah sebagai berikut:

"حد ثنا قتيبة بن سعيد حد ثنا إسماعيل بن جعفر عن أبي سهيل نافع بن مالك ابن أبي عامر عن أبيه عن أبي هريرة رضي الله عنه: أن رسول الله صل الله عليه و سلم قال: (آيَةُ الْمُنَافِقِ ثَلَاثٌ: إِذَا حَدَّثَ كَذَبَ، وَ إِذَا وَعَدَ أَخْلَفَ، وَ إِذَا تَمَنَّاهُ خَانَ)"

Yang artinya “Rasulullah SAW bersabda: Tanda-tanda orang munafik ada tiga: jika berbicara berbohong, jika berjanji tidak ditepati, dan jika dipercaya berkhianat.” (al-Asqalani, 2015).

Gambar 2.1 Kerangka Ajaran tentang Kepercayaan



Sumber: <http://eprints.perbanas.ac.id/1583/6/Bab%202.pdf>

¹ Kepercayaan transeden merupakan kepercayaan yang bersifat nyata dan terukur serta dapat mempengaruhi aktivitas bisnis.

Ajaran tentang kepercayaan dapat membangun hubungan yang erat sehingga timbul sikap percaya baik berasal dari diri sendiri maupun orang lain. Bisnis merupakan aktifitas yang dijalankan berdasarkan asas kepercayaan. Keberlangsungan sebuah bisnis bergantung pada kuat dan lemahnya kepercayaan yang terjalin di dalamnya (Widyastuti, 2019).

Sebuah kepercayaan memiliki beberapa poin penting yang harus diperhatikan sebagai berikut:

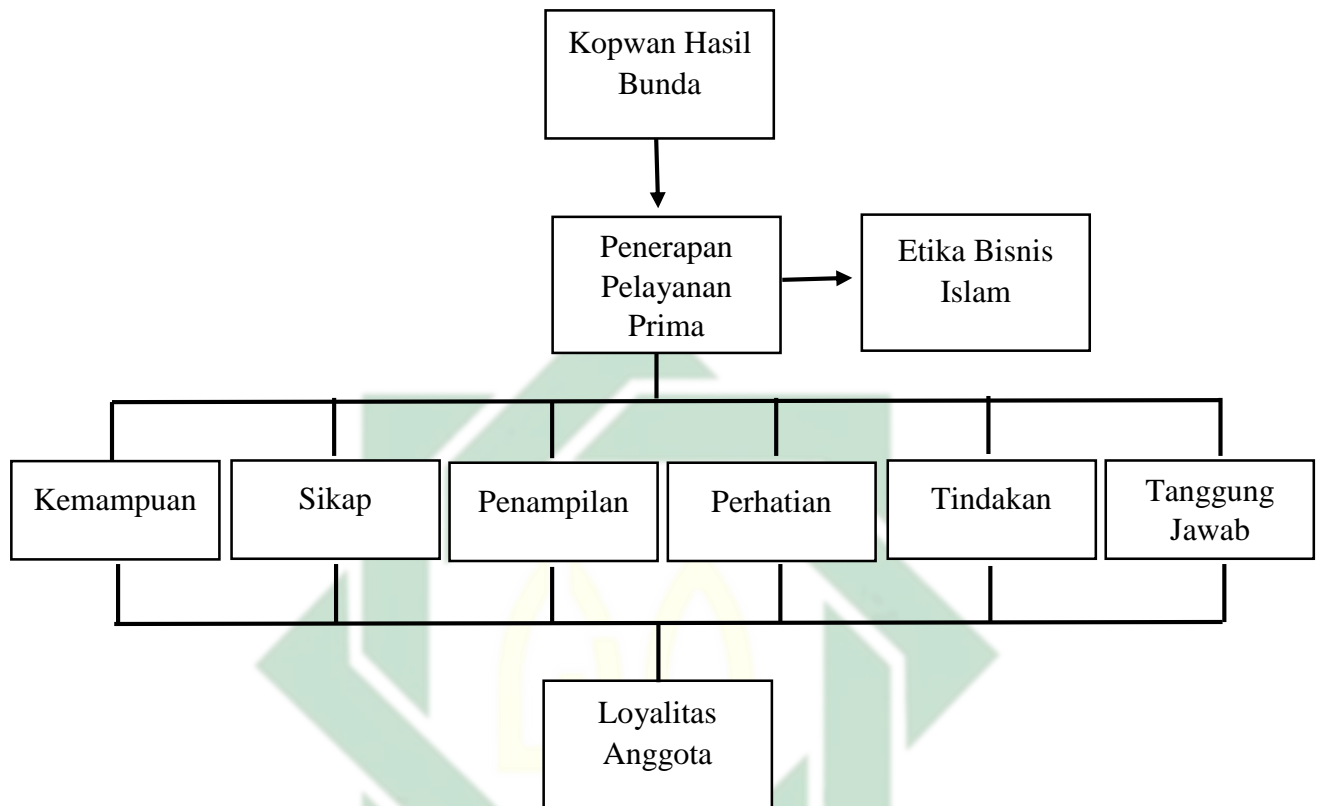
- 1) Konsumen akan bersikap loyal terhadap perusahaan,
- 2) Tolak ukur sebuah kepercayaan terdiri dari kemampuan, integritas, dan motivasi oleh penyedia jasa.
- 3) Pihak terkait akan menjaga hubungan dengan memerhatikan kebutuhan dan harapan dari setiap pihak.

Kepercayaan merupakan keyakinan bahwa dalam sebuah hubungan bisnis mitra kerja akan berupaya secara maksimal untuk memenuhi harapan mitra bisnisnya. Kualitas sebuah hubungan dapat dijaga dengan cara merawat kepercayaan yang diberikan (Sitompul *et al.*, 2020).

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

2.3. Kerangka Konseptual

Gambar 2.2. Kerangka Konseptual



Melalui penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapan pelayanan prima dalam memperoleh kepuasan anggota di Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari pada masa pandemi Covid 19 sehingga dapat mewujudkan loyalitas anggota. Peneliti menggunakan 6 aspek pelayanan prima dalam penelitian yang dilakukan yakni kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab. Penerapan aspek pelayanan prima ini akan ditinjau melalui etika bisnis Islam menggunakan ajaran tentang kepercayaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang hendak dilakukan oleh peneliti adalah Koperasi Wanita (Kopwan) Hasil Bunda yang berlokasi di Desa Randegansari, Kecamatan Driyorejo, Kabupaten Gresik.

3.2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dan berupa penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Kopwan Hasil Bunda di Desa Randegansari Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik. Penggunaan metode penelitian kualitatif disebabkan karena masalah yang diangkat oleh peneliti tidak memerlukan perhitungan secara statistika dan tidak berhubungan dengan perhitungan lainnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data lalu didiskripsikan dan dianalisis mengenai implementasi pelayanan prima terhadap loyalitas anggota ditinjau dari etika bisnis Islam pada Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data guna kepentingan penelitian, maka metode yang digunakan terdiri dari:

a. Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti akan mengajukan beberapa pertanyaan yang telah terlebih dahulu dipersiapkan. Pertanyaan tersebut akan diajukan kepada perwakilan pengurus koperasi dan beberapa

anggota koperasi. Media yang digunakan dalam kegiatan wawancara ini adalah *sound recorder* dan media tulis.

b. Observasi

Pada metode observasi yang digunakan oleh peneliti, peneliti bertindak sebagai *observer* dan *observe* (objek yang diteliti) adalah Kopwan Hasil Bunda. Melalui metode ini peneliti ingin memperoleh data terkait sikap dan tindakan yang diambil oleh pengurus koperasi pada saat melayani anggota koperasi.

3.4. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Data primer pada penelitian ini diperoleh melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada perwakilan pengurus koperasi yakni Ibu Endang dengan perwakilan anggota koperasi yakni Ibu Ika, Ibu Kholifah dan Ibu Wiwit. Data primer pada penelitian ini juga bersumber dari observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan memerhatikan pelayanan yang diberikan oleh Ibu Endang kepada beberapa anggota koperasi.

Penelitian ini menggunakan *purposeful sampling* yakni dimana orang yang digunakan sebagai Informan merupakan orang yang memiliki ciri-ciri yang sesuai dengan tujuan penelitian. Informan pada penelitian ini merupakan rekomendasi dari pengurus Kopwan berdasarkan lama waktu anggota bergabung di Kopwan Hasil Bunda. Beberapa informan merupakan anggota aktif dan anggota pasif. Anggota aktif yang dimaksud merupakan anggota yang pernah melakukan peminjaman, sedangkan anggota pasif merupakan anggota yang hanya menabung saja. Pemilihan anggota aktif dan pasif ini digunakan oleh

peneliti untuk mengetahui kemungkinan adanya indikasi perbedaan pelayanan di Kopwan Hasil Bunda.

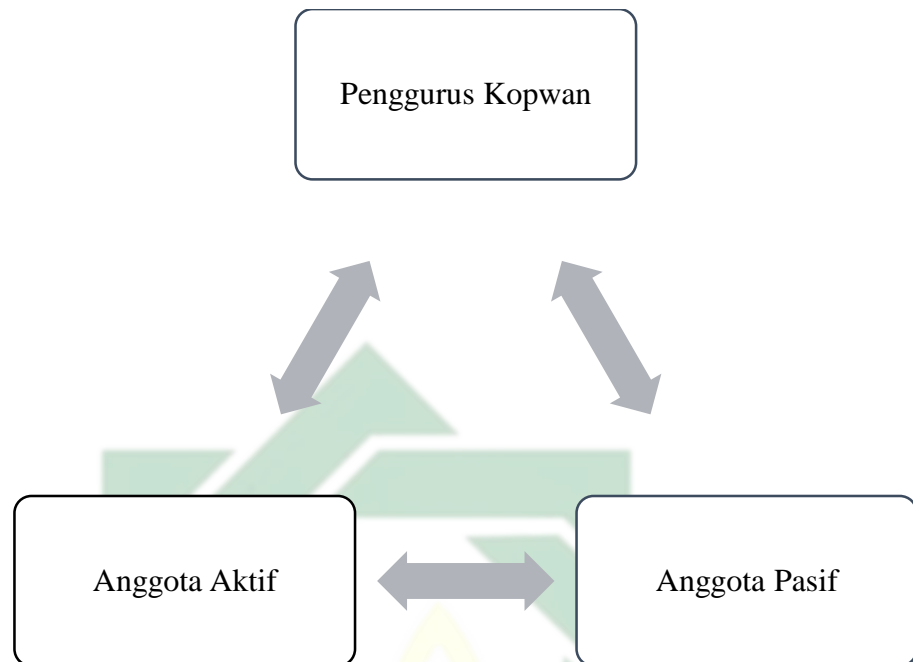
Sedangkan data sekunder berasal dari sumber informasi lain yang dapat digunakan guna melengkapi data yang diperoleh serta dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Dalam hal ini data sekunder yang digunakan berupa buku, karya tulis ilmiah dan internet.

3.6. Metode Keabsahan Data

Triangulasi data ditujukan untuk memperoleh kredibilitas data (Endraswara, 2006). Triangulasi data pada penelitian ini menggunakan triangulasi teknik. Triangulasi Teknik yang dimaksud pada penelitian ini adalah data yang telah diperoleh peneliti di lapangan melalui metode wawancara akan peneliti uji kejenuhan data tersebut melalui metode observasi kepada informan yang sama.

Apabila data wawancara yang diperoleh berbeda dengan data observasi maka peneliti akan mengkonfirmasi kembali hasil perbedaan tersebut kepada informan tersebut atau kepada informan lain sehingga dapat diperoleh data jenuh. Namun apabila data wawancara dan data observasi tersebut maka data tersebut merupakan data jenuh dan akan peneliti olah kembali sehingga dapat dilakukan tahap penyajian data dengan cara menjabarkan data secara ringkas namun mendetail.

Gambar 3.1. Metode Keabsahan Data



3.7. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data berupa model interaktif.

Prosedur pelaksanaan analisis data melalui model interaktif (Matthew B. Miles

A. Michael Huberman, 1992 yang dikutip oleh Sayidah, 2018), yakni:

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh melalui kegiatan wawancara dan observasi yang dilakukan secara detail pada subjek yang akan diteliti sehingga diperoleh data-data yang diperlukan dan memadai dalam penelitian.

b. Reduksi data

Pada tahap ini akan dilakukan seleksi data terhadap data yang diperoleh dari lapangan. Peneliti akan melakukan pengurangan atau penambahan data untuk memperoleh informasi yang jelas dan terperinci.

c. Penyajian data

Pada tahapan ini data yang telah direduksi dan diolah akan peneliti jabarkan menggunakan penjabaran yang ringkas namun mendetail.

d. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Pada tahap ini peneliti akan melakukan penarikan kesimpulan terkait data atau fakta yang telah diinterpretasi ke dalam bentuk narasi.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Profil Kopwan Hasil Bunda

4.1.1. Identitas Lembaga

Nama	:Koperasi Wanita (Kopwan) Hasil Bunda
Nomor Badan Hukum	:264/BH/XVI.6/437.56/VIII/2010
Nomor Induk Koperasi	:3525020080130
NPWP	:03.336.154.4-642.000
Surat Izin USP	:04545.33/05/51 USPK/437.56/XI/2015
Alamat	: Jl. Raya Randegansari No 09 RT.003 RW. 005 Desa Randegansari Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik
Tahun didirikan	:2013

4.1.2. Sejarah Kopwan Hasil Bunda

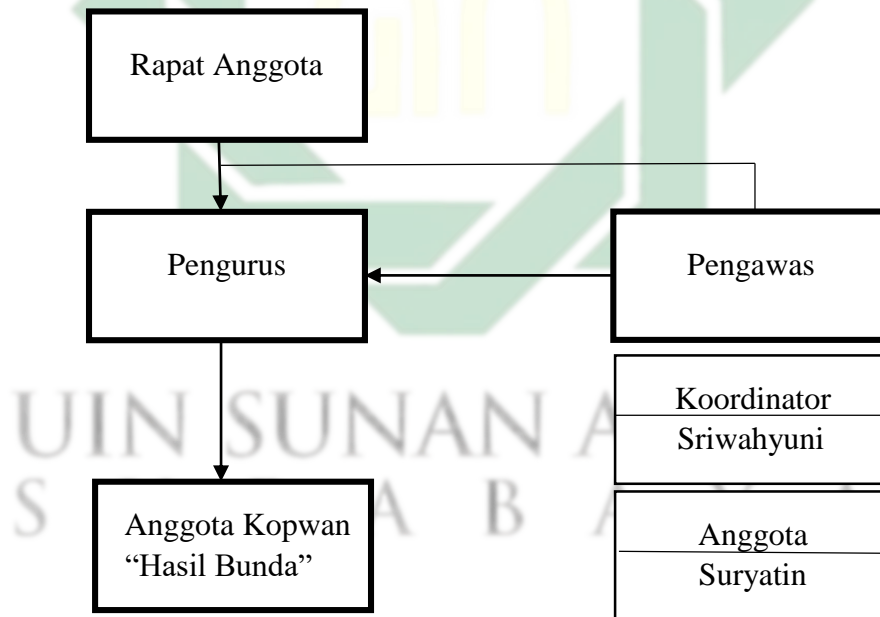
Kopwan hasil bunda didirikan pada tahun 2013 menggunakan dana hibah dari pemerintah dan uang simpanan pokok anggota. pendirian koperasi ini didasari atas kebijakan pemerintah yang mewajibkan bahwa setiap desa harus memiliki satu unit koperasi dan diperuntukkan dalam mengelola dana hibah sehingga tercipta kesejahteraan masyarakat setempat. Anggota awal Kopwan hasil bunda berjumlah 57 anggota. Periode awal Kopwan berdiri, pengurus Kopwan sepakat untuk mempermudah operasional Kopwan sekaligus melakukan pendekatan dan pemasaran kepada anggota serta calon anggota dengan memberikan pelayanan menggunakan sistem *door to door* (dari rumah ke rumah). Hal ini pula didasari karena jarak tempuh yang cukup jauh serta mayoritas

anggota Kopwan yang tidak dapat menggunakan kendaraan dan penggunaan teknologi yang masih terbelakang sehingga pengurus berinisiatif untuk melakukan pelayanan dan operasional melalui sistem tersebut.

Semakin bertambahnya tahun, anggota Kopwan pun semakin meningkat. Hingga pada tahun 2016 pelayanan dan operasional dilakukan di masing-masing rumah pengurus yang berlokasi di setiap dusun desa Randegansari. Pada tahun 2020 anggota Kopwan Hasil Bunda berjumlah 130 orang dengan 5 orang pengurus dan 3 badan pengawas.

4.1.3. Struktur Organisasi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



4.1.4. Visi, Misi dan Tujuan Kopwan Hasil Bunda

Visi:

Meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup anggota melalui koperasi wanita hasil bunda

Misi:

Menyelenggarakan pelayanan simpan pinjam kepada anggota secara efektif dan mudah

Tujuan:

Meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup anggota

4.2. Implementasi Pelayanan Prima dalam Mewujudkan Loyalitas Anggota pada Masa Pandemi Covid 19 di Kopwan Hasil Bunda

Kondisi lingkungan yang saling terkait dan saling membutuhkan antar masing-masing individu dalam suatu desa mengharuskan pengurus Kopwan untuk senantiasa menjaga silaturahmi antar sesama sehingga terjalin komunikasi yang baik tidak hanya dalam lingkungan masyarakat namun juga dalam lingkungan organisasi seperti koperasi. Dalam rangka mewujudkan kenyamanan bertransaksi serta menjalin komunikasi yang baik, Kopwan Hasil Bunda memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan visi dan misi Kopwan Hasil Bunda. Menurut ibu Endang selaku Ketua Kopwan Hasil Bunda dalam wawancara pada 31 Maret 2021, memaparkan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan yang baik, hal pertama yang harus diperhatikan adalah pengurus Kopwan merupakan orang yang memiliki pengetahuan dan ilmu tentang Koperasi serta memiliki sifat yang jujur. Kedua, pengurus Kopwan harus mampu menciptakan rasa nyaman pada anggota dengan cara menumbuhkan rasa kekeluargaan, kebersamaan, kejujuran dan rasa tanggung jawab antar sesama individu dalam Kopwan. Hal ini sejalan dengan tujuan pelayanan pada Kopwan Hasil Bunda yakni memberikan pelayanan yang terbaik bagi anggota, menampung setiap saran dan kritik konstruktif dari setiap anggota, dan memberikan manfaat bagi anggota Kopwan seperti meningkatkan kesejahteraan perekonomian anggota.”

Agar dapat memberikan pelayanan yang prima Kopwan Hasil Bunda memiliki standar pelayanan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan

sehingga petugas dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan tidak melanggar standar yang telah ditentukan. Ibu Endang juga memaparkan standar pelayanan yang dimiliki oleh Kopwan Hasil Bunda dalam wawancara, sebagai berikut:

“Dalam memberikan pelayanan pengurus Kopwan Hasil Bunda harus bersikap ramah, adil, cepat, tepat dan sopan santun. Pelayanan pada Kopwan Hasil Bunda tidak hanya terkait Kopwan saja namun juga menanyakan kabar dan keseharian anggota, menawarkan bantuan dan memberikan solusi terkait permasalahan yang sedang dialami anggota, serta memberikan ruang gerak terhadap anggota. Sehingga silaturahmi dan rasa kekeluargaan dapat terjalin dengan erat.” (Wawancara penelitian, Komunikasi Pribadi, 31 Maret 2021).

Pelayanan tersebut akan efektif apabila diterapkan sebelum terdapat pandemi Covid 19. Pandemi Covid 19 memberikan tantangan baru bagi Kopwan Hasil Bunda dalam memberikan pelayanan yang prima pada kondisi pandemi Covid 19 yang saat ini sedang terjadi. Ibu Endang juga memaparkan bahwa:

“Pada kondisi pandemi Covid 19 seperti saat ini, mau tidak mau pengurus harus menerapkan standar pelayanan yang baru. Pengurus akan memilih standar pelayanan yang akan tetap digunakan dan yang tidak perlu diterapkan untuk kondisi sekarang ini. Standar pelayanan baru yang diterapkan di Kopwan Hasil Bunda yakni terkait dengan penggunaan teknologi. Saat ini anggota Kopwan Hasil Bunda dapat melakukan transaksi pembayaran melalui transfer via bank.”

Selain telah memperoleh standar pelayanan yang diterapkan di Kopwan Hasil Bunda melalui wawancara dengan perwakilan pengurus Kopwan, peneliti juga ingin mengetahui keberhasilan pelayanan yang diterapkan di Kopwan Hasil Bunda. Oleh sebab itu peneliti juga melakukan wawancara terhadap beberapa anggota Kopwan. Menurut bu Ika selaku anggota Kopwan Hasil Bunda menyatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanannya sudah baik dan saya juga nyaman terhadap pelayanan yang diberikan. Apalagi didukung dengan metode

pembayaran yang mulai beragam semakin membantu anggota dalam melakukan pembayaran. Saya pribadi belum pernah melakukan transaksi melalui online, karena jarak rumah yang dekat dengan pengurus. Namun dengan adanya metode tersebut saya tidak perlu merasa risau lagi ketika saya harus melakukan pembayaran namun ada keperluan yang tidak bisa ditinggal atau saat saya sedang tidak berada di rumah, maka saya hanya perlu melakukan transaksi melalui *m-banking* saja. Tetapi masih terdapat beberapa kekurangan dalam pelayanan yakni seperti pengurus yang kurang disiplin dan kurang tegas dalam menghadapi anggota yang sudah jatuh tempo pembayaran.” (Wawancara penelitian, Komunikasi Pribadi, 2 April 2021)

Untuk memperoleh informasi lebih mendalam terkait keberhasilan penerapan pelayanan prima yang dilakukan di Kopwan Hasil Bunda, peneliti juga melakukan wawancara kepada Ibu Ifah yang juga selaku anggota di Kopwan Hasil Bunda. Ibu Ifah memaparkan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan Kopwan Hasil Bunda cukup memuaskan, pelayanan yang diberikan ramah dan dapat menjadi daya tarik bagi anggota baru untuk terus berpartisipasi aktif di Kopwan Hasil Bunda. Namun tak jarang sikap ramah dan kurang tegas pengurus Kopwan menyebabkan beberapa anggota menjadi lalai pada saat pengembalian pinjaman. Namun penggunaan bank sebagai alternatif pembayaran menjadi kemajuan bagi Kopwan Hasil Bunda. Karena seperti yang kita ketahui, Kopwan Hasil Bunda merupakan Kopwan yang ruangnya hanya di Desa Randegansari saja. Tapi dengan adanya strategi pembayaran melalui transfer saya sangat merasa terbantu karena saya hanya memerlukan transfer melalui *mobile banking* dan dapat dilakukan setiap saat.” (Wawancara penelitian, Komunikasi Pribadi, 4 April 2021).

Melalui pengamatan yang dilakukan peneliti, peneliti menemukan bahwa dalam memberikan pelayanan pengurus Kopwan Hasil Bunda selalu mengutamakan keramahan dan selalu berusaha membangun rasa kekeluargaan dengan senantiasa menanyakan kabar dan keseharian anggota. Pengurus Kopwan menerima segala saran dan kritik yang diberikan oleh anggota, kemudian akan didiskusikan antar sesama pengurus seperti perihal bingkisan hari raya.

Pengurus juga akan menjelaskan terkait koperasi atau sistem simpan pinjam yang belum dimengerti oleh anggota dengan sabar akan tetapi dalam

memberikan pelayanan pengurus Kopwan kurang memerhatikan kerapian pakaian yang digunakan. Pakaian yang dikenakan merupakan pakaian rumahan seperti daster, hal ini pula disebabkan karena pelayanan berlangsung di kediaman pengurus. Namun pada saat menghadiri rapat pengurus akan berpenampilan rapi dengan menggunakan kerudung dan baju seragam yang sama.

4.3. Perbedaan Penerapan Pelayanan Prima Sebelum Terjadi Pandemi Covid 19 dengan saat terjadi Pandemi Covid 19 oleh Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari

Pandemi COVID 19 yang melanda di beberapa negara termasuk di Indonesia menyebabkan pemerintah Indonesia untuk membuat kebijakan baru guna memutus penyebaran COVID 19. Salah satu kebijakan yang ditetapkan pemerintah adalah dengan mentaati protokol kesehatan yakni menggunakan masker, menjaga jaga, mengurangi mobilitas, serta selalu mencuci tangan dengan sabun atau hand sanitizer.

Menurut Ibu Endang terkait perbedaan pelayanan pada sebelum dan waktu pandemi:

“Terdapat perbedaan pelayanan dan operasional pada sebelum dan saat pandemi. Pelayanan dan operasional yang dilakukan secara offline harus mematuhi protokol kesehatan dan dilakukan dengan cara perwakilan, sedangkan untuk online anggota harus menyertakan bukti transfer. Begitupun untuk Rapat Akhir Tahun (RAT) Anggota, dilaksanakan secara perwakilan dan tetap mematuhi protokol kesehatan, kemudian hasil dari RAT akan kami bagikan di grup *Whatsapp*. Terdapat ember dan sabun yang disediakan pemerintah desa untuk setiap warga yang digunakan untuk mencuci tangan sebelum dan setelah membayar serta menggunakan masker untuk anggota yang melakukan pembayaran. Tetapi masih terdapat beberapa anggota yang tidak taat protokol kesehatan”

Terkait perbedaan pelayanan yang diterapkan di masa pandemi Covid 19 oleh Kopwan Hasil Bunda, ibu Ika memaparkan bahwa:

“Untuk pelayanannya tidak ada perbedaan yang signifikan, hanya saja terdapat beberapa anggota yang melakukan pembayaran dengan menerapkan protokol kesehatan. Pelayanan pun dilakukan melalui dua cara online dan offline. Tapi di masa pandemi ini, banyak anggota yang melakukan pinjaman dan banyak juga anggota yang telat bayar.”

Menurut ibu ifah mengenai pelayanan pada saat pandemi dan sebelum pandemi:

“Karena di desa Randegansari ini banyak yang kurang paham tentang bahaya dan penyebab serta cara penularan COVID 19 sehingga menyebabkan banyak orang yang lalai untuk menerapkan protokol kesehatan, pengurus Kopwan pun kurang tegas dalam menganjurkan penerapan protokol kesehatan. Perbedaan yang paling mencolok yaitu terdapat pelayanan secara online dan RAT yang dilakukan secara perwakilan untuk meminimalisir kerumunan.”

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti, terdapat beberapa anggota yang tidak mematuhi protokol kesehatan, seperti tidak mencuci tangan dengan sabun sebelum dan setelah melakukan interaksi serta tidak menggunakan masker. Pengurus Kopwan telah beberapa kali menyampaikan terkait penting dan bahaya COVID 19 pada saat pelayanan diberikan namun masih terdapat beberapa anggota yang acuh. Mayoritas anggota yang tidak mematuhi protokol kesehatan merupakan anggota yang berprofesi sebagai petani dengan pengetahuan terkait COVID 19 yang masih minim.

Selain itu anggota yang melakukan pembayaran secara offline merupakan anggota yang bertempat tinggal di RT yang sama dan tidak memiliki aplikasi *mobile banking*. Pengurus yang biasanya akan melayani 20-30 orang dalam sehari, pada masa pandemi ini hanya melayani 5-10 orang saja. Hal ini dikarenakan sistem pembayaran yang bisa melalui transfer dan terdapat beberapa anggota yang menitipkan uangnya untuk dibayarkan sehingga dapat menghindari kerumunan.

4.4. Hambatan yang Terdapat pada Implementasi Pelayanan Prima pada Masa Pandemi Covid 19 di Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari

Pengurus Kopwan Hasil Bunda pasti akan memperoleh hambatan baik dalam penerapan pelayanan prima maupun pelaksanaan operasional yang jika tidak segera diatasi akan menimbulkan kerugian yang lebih besar. Menurut Ibu Endang:

“Hambatan yang pernah ditemui di Kopwan Hasil Bunda antara lain Kurangnya pengetahuan anggota tentang manfaat koperasi, Kurangnya pendidikan anggota, dan kartu anggota tidak dimanfaatkan dengan baik. Untuk dapat segera mengatasi hambatan yang diperoleh pengurus Kopwan Hasil Bunda selalu akan selalu melakukan diskusi antar pengurus. Namun jika dirasa penerapan dari hasil diskusi tersebut kurang optimal dalam mengatasi hambatan yang ada, maka pengurus Kopwan akan mendiskusikan dengan pembina Koperasi tingkat Kecamatan.”

Hambatan yang telah dipaparkan oleh ibu Endang tersebut merupakan hambatan yang dialami pada saat kondisi normal atau sebelum pandemi Covid 19 terjadi. Pandemi Covid 19 mengharuskan pengurus Koperasi untuk sedikit banyak merubah peraturan yang telah ditetapkan mengikuti anjuran dan kondisi pasca Covid 19. Hal ini juga menimbulkan hambatan baru bagi Kopwan Hasil Bunda. Ibu Endang juga memaparkan bahwa:

“Pandemi Covid 19 memberikan hambatan dan tantangan baru bagi pengurus dalam melakukan operasional dan memberikan pelayanan. Ada beberapa kebijakan baru yang harus dimengerti oleh seluruh anggota dan pengurus Kopwan. Salah satunya pemanfaatan penggunaan *smartphone*. Sebelumnya memang sudah ada grup untuk anggota Kopwan, tapi hanya dimanfaatkan ketika ada pengumuman rapat dan tanggal bayar. Tapi semenjak ada pandemi aktivitas di grup meningkat. Hambatan yang paling dirasakan adalah karena informasi saat ini selalu melalui grup, terkadang terdapat bahasa yang tidak dimengerti oleh anggota dan terkadang mengharuskan pengurus untuk melakukan *voice note* atau bahkan menjelaskan kepada anggota secara pribadi melalui telepon. Hal ini dirasa kurang efektif dan efisien terkait waktu.”

Hambatan tidak hanya diperoleh pengurus Kopwan namun juga dialami oleh anggota Kopwan Hasil Bunda. Menurut ibu Ika hambatan yang pernah dialami selama menjadi anggota Kopwan Hasil Bunda adalah “sistem antri pinjaman serta pembukuan yang kurang rapi. Sistem antri pinjaman ini menjadi salah satu hambatan karena, ketika kita ingin meminjam maka kita harus antri di bulan sebelumnya sehingga kita mendapat porsi untuk pinjaman. Sedangkan untuk pelayanan pada saat pandemi Covid 19 melalui *whatsapp*, terdapat kekurangan seperti tatanan bahasa yang terkadang sulit untuk dipahami sehingga dapat menyebabkan *miss communication*.”

Sistem antri pinjaman tersebut juga dikeluhkan oleh ibu Ifah, beliau memaparkan bahwa:

“Sistem antri pinjaman menjadi salah satu yang banyak dikeluhkan anggota Kopwan, karena terkadang terdapat beberapa anggota yang membutuhkan dana cepat untuk kebutuhan yang mendesak. Selain sistem antri pinjaman, hambatan yang dirasakan adalah penggunaan fasilitas yang kurang maksimal. Karena pelayanan yang dilakukan di kediaman pengurus terkadang kita merasa sungkan apabila berlama-lama ataupun ketika kita ingin menggunakan kamar mandi, tak hanya itu kantor Kopwan pun akan kehilangan fungsinya sebagai tempat administrasi resmi yang disediakan oleh desa. Sedangkan hambatan yang dirasakan pada masa pandemi ini seperti, pada saat pengurus memberikan informasi di grup penjelasan tersebut langsung di sela oleh anggota atau anggota memberikan respon berupa candaan, sehingga informasi tersebut tidak dapat diterima dengan baik.”

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti besar dana pinjaman yang diberikan oleh pengurus Kopwan kepada anggota berdasarkan prosentase jumlah anggota dalam suatu dusun. Jumlah tertinggi pinjaman yang dapat diberikan oleh pengurus sebesar Rp 5.000.000,00 kepada anggota lama dan sebesar Rp 3.000.000,00 kepada anggota baru. Pinjaman dapat diberikan kepada

anggota yang telah melunasi pinjaman sebelumnya serta telah mengkonfirmasi pinjaman di bulan sebelumnya.

Pengurus Kopwan Hasil Bunda beberapa kali menggunakan ruangan khusus untuk Kopwan yang terletak di balai desa Randegansari seperti rapat rutin pengurus yang dilaksanakan setiap bulan serta rapat gabungan antara pengurus dengan pengawas yang dilaksanakan setiap 6 bulan sekali.

4.5. Implementasi Pelayanan Prima dalam Mewujudkan Loyalitas Anggota pada Masa Pandemi Covid 19 ditinjau dari Etika Bisnis Islam pada Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari

Kopwan Hasil Bunda bukan merupakan koperasi syariah walaupun mayoritas anggota beragama Islam. Namun demikian, implementasi pelayanan prima yang ada di Kopwan Hasil Bunda tetap memerhatikan etika yang sesuai dengan syariat Islam dan dapat diterima oleh seluruh anggota Kopwan. Tujuan tetap menggunakan etika dalam pelayanan prima menurut ibu Endang adalah

“Sebagai pedoman bagi pengurus dalam memerlakukan anggota dan mengelola Kopwan. Dengan menerapkan etika, pengurus Kopwan dapat memberikan pelayanan yang baik dan mengoperasionalkan Kopwan sesuai dengan ajaran Rasulullah. Dengan menerapkan hal tersebut, Kopwan dapat memperoleh kepercayaan anggota, terbukti hingga kini banyak yang berminat untuk bergabung di Kopwan Hasil Bunda.

Salah satu penerapan etika di Kopwan Hasil Bunda yaitu Transparansi pembukuan yang sangat penting diketahui bagi anggota Kopwan, selain tercantum pada dasar hukum, transparansi sangat berpengaruh dalam menjaga kepercayaan anggota. Dengan kepercayaan anggota, pengurus Kopwan dapat dengan mudah memberikan pelayanan dan melakukan operasional Kopwan. Selain itu pengurus Kopwan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan secara ramah tama, adil, cepat, tepat, serta memerhatikan etika yang baik.”

Berdasarkan pernyataan ibu Endang tersebut tujuan penerapan etika bisnis Islam dalam pelayanan prima yakni diperoleh kepercayaan anggota sehingga dapat terwujud loyalitas anggota. loyalitas anggota tersebut dapat

membantu Kopwan dalam memperoleh anggota baru. Berdasarkan pernyataan ibu Ifah memaparkan bahwa:

“Pengurus Kopwan selalu bersikap ramah, sopan dalam berbicara, dan ketika berperilaku tidak secara berlebihan yang dapat menyinggung lawan bicaranya. Selain itu adanya pembayaran secara transfer dan kebijakan baru yang sesuai dengan kondisi yang terjadi mampu memberikan rasa aman bagi mereka yang amat sangat mengkhawatirkan akibat yang timbul karena pandemi ini. Oleh sebab itu saya bersedia merekomendasikan Kopwan Hasil Bunda, selain karena pelayanan yang saya peroleh berbeda dengan pelayanan yang saya dapat di Koperasi lain, di Kopwan Hasil Bunda juga terdapat beberapa bingkisan yang diberikan pada hari-hari tertentu.

Sedangkan menurut ibu Ika, beliau memaparkan bahwa:

“Pengurus di Kopwan Hasil Bunda selalu memperlakukan anggotanya dengan ramah, tidak ada perbedaan perlakuan yang berarti kepada anggota. Adanya pembayaran melalui transfer juga menjadi daya tarik baru bagi ibu-ibu terutama yang memiliki pekerjaan sehingga tidak bisa melakukan pembayaran secara offline. Maka dari itu saya bersedia merekomendasikan Kopwan Hasil Bunda, karena pelayanannya baik serta sangat memberikan banyak manfaat seperti terdapat bingkisan hari raya dan mendapat jasa pinjaman.

Sikap loyalitas dalam diri anggota Kopwan Hasil Bunda dapat diketahui melalui wawancara ibu Wiwit, yang menyatakan bahwa:

“Keberhasilan peningkatan anggota Kopwan Hasil Bunda disebabkan karena anggota Kopwan Hasil Bunda bersedia untuk mengajak kerabatnya dalam bergabung di Kopwan Hasil Bunda. Saya pribadi bergabung di Kopwan Hasil Bunda karena direkomendasikan oleh ibu saya, dan ibu saya di rekomendasikan oleh saudara dan tetangga saya. Setelah saya bergabung dan merasa nyaman serta memperoleh banyak manfaat di Kopwan Hasil Bunda ini, saya menjadi tidak ragu dalam mengajak teman dan saudara-saudara saya.”

4.6. Data Informan Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan. Informan pada penelitian ini merupakan anggota yang telah lama bergabung di Kopwan Hasil Bunda. Beberapa informan merupakan anggota aktif

dan anggota pasif. Anggota aktif yang dimaksud merupakan anggota yang pernah melakukan peminjaman, sedangkan anggota pasif merupakan anggota yang hanya menabung saja.

Berikut data Informan dalam penelitian ini:

- a. Ibu Endang Sulistyorini menjabat sebagai Ketua Kopwan Hasil Bunda dan bertempat tinggal di Dusun Bunut Rt 01 Rw 06 Desa Randegansari.
- b. Ibu Wiwit Indah Mawaddah merupakan anggota Kopwan Hasil Bunda yang beralamat di Dusun Bunut RT 01 RW 06 Desa Randegansari.
- c. Ibu Ika Novianti merupakan anggota di Kopwan Hasil Bunda dan bertempat tinggal di Dusun Bunut RT 01 RW 06 Desa Randegansari.
- d. Ibu Kholifah merupakan anggota di Kopwan Hasil Bunda dan bertempat tinggal di Dusun Bunut Rt 01 Rw 06 Desa Randegansari.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB V

PEMBAHASAN

Menurut (Sahir et al., 2020) keberhasilan pelayanan prima dapat diketahui apabila kualitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada anggota. Kepuasan anggota dapat diperoleh apabila instansi terkait selalu melakukan pembaharuan pelayanan demi menyesuaikan kebutuhan dan keinginan anggota.

Menurut Tjiptono 2000 (Adhari, 2021) kepuasan anggota dipengaruhi oleh dua hal yaitu *expected performance* dan *perceived performance*. Apabila instansi dapat meraih *expected performance* maka perusahaan telah memberikan kepuasan kepada anggota sehingga dapat mewujudkan loyalitas anggota.

Melalui pernyataan Sahir dan Tjiptono tersebut Loyalitas anggota dapat diraih apabila anggota telah merasa terpuaskan dengan layanan yang diberikan. Layanan yang diberikan harus melebihi ekspektasi anggota serta sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggota.

Berdasarkan hasil penelitian terkait pelayanan prima yang dilakukan di Kopwan Hasil Bunda desa Randegansari menunjukkan bahwa pelayanan prima yang dilakukan di Kopwan Hasil Bunda tidak dapat dikatakan sepenuhnya berhasil. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor baik dari pengurus maupun dari anggota Kopwan Hasil Bunda. Berikut Hasil analisis penelitian yang telah dilakukan peneliti:

5.1. Implementasi Pelayanan Prima pada Masa Pandemi Covid 19 di Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari

Dalam menerapkan pelayanan prima selain menetapkan standar pelayanan perlu juga memerhatikan tanggapan anggota sebagai bahan evaluasi. Sebagaimana pernyataan ibu Endang bahwasanya penerapan pelayanan prima di Kopwan Hasil Bunda bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi anggota Kopwan.

Menurut (Barata, n.d.) terdapat 6 aspek pelayanan prima yakni kemampuan anggota terkait bidang yang ditekuni, sikap yang diberikan pada saat memberikan pelayanan, penampilan pada saat melakukan pelayanan, perhatian yang diberikan kepada anggota, tindakan yang diberikan pada saat pelayanan berlangsung, serta tanggung jawab terkait tugas yang diperoleh.

Langkah awal pelaksanaan pelayanan prima yang diterapkan di Kopwan Hasil Bunda yaitu dengan pelaksanaan seleksi dan pembinaan untuk pengurus guna meningkatkan pemahaman terkait koperasi. Pengetahuan yang dimiliki pengurus sangat berperan dalam mengoperasionalkan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diterapkan.

Semakin dalam pengetahuan yang dimiliki pengurus maka akan berpengaruh pada peningkatan kemampuan dan kemahiran dalam memberikan kepuasan kepada anggota. Sebagai bentuk upaya dalam memperdalam pemahaman dan sikap loyalitas dalam diri pengurus, maka pengurus Kopwan diwajibkan untuk selalu aktif dalam mengikuti kegiatan pembinaan yang diadakan oleh pemerintah.

Penyertaan pembinaan sebagai agenda wajib pengurus juga didasari atas jenjang pendidikan pengurus yang mayoritas tamatan Sekolah Menengah Atas (SMA) atau lulusan Strata 1 namun bukan bidang yang dapat terkait dengan Koperasi. Hal ini harus disertai tekad kuat dalam diri pengurus untuk membawa Kopwan Hasil Bunda ke arah yang lebih baik lagi sehingga dapat memberikan lebih banyak manfaat bagi anggota Kopwan.

Pemahaman yang dimiliki pengurus akan mempengaruhi beberapa aspek pelayanan prima seperti sikap, tindakan dan perhatian yang diberikan kepada anggota. Memberikan perlakuan yang sama terhadap semua anggota merupakan sikap pengurus dalam memberikan pelayanan sehingga meminimalisir timbulnya Tindakan timpang sebelah atau berpihak pada salah satu pihak. Selain meratakan perlakuan, sikap ramah yang diberikan pengurus juga menimbulkan rasa nyaman bagi anggota dalam berinteraksi. Sikap tersebut harus dipertahankan oleh pengurus sehingga dapat menciptakan rasa kekeluargaan antar anggota.

Namun dari semua sikap yang diberikan pengurus terdapat sikap yang harus segera dihilangkan pengurus demi menjaga kedisiplinan dan ketertiban pelaksanaan operasional koperasi yakni kurangnya sikap tegas dari pengurus kepada anggota yang telat bayar. Jika sikap tersebut dibiarkan berlarut-larut maka dapat menimbulkan stigma negatif dari anggota lain serta membuat anggota kurang memiliki rasa tanggung jawab.

Sebelum berlaku tegas kepada anggota yang telat melakukan pembayaran terlebih dahulu pengurus Kopwan akan menganalisis kondisi ekonomi anggota tersebut sehingga pengurus Kopwan dapat memberikan perilaku dan tindakan

yang sesuai. Analisis kondisi anggota dilakukan pengurus dengan cara selalu menanyakan kondisi dan kesediaan dalam mendengar keluhan kesah anggota terkait permasalahan yang dihadapi. Perlakuan tersebut merupakan salah satu bentuk perhatian yang diberikan pengurus kepada anggota diluar upaya pengurus dalam memenuhi kebutuhan dan harapan anggota terhadap Kopwan.

Setelah mengetahui kondisi yang dialami oleh anggota tersebut, pengurus melakukan diskusi sehingga dapat memberikan solusi yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Apabila terdapat permasalahan yang kurang dimengerti pengurus, maka pengurus Kopwan Hasil Bunda akan melakukan diskusi dengan pengurus di wilayah kecamatan. Pengurus Kopwan selalu berusaha dalam menyegerakan penyelesaian masalah sehingga dapat meminimalisir resiko yang terjadi.

Segala bentuk perlakuan yang diberikan pengurus terhadap anggota merupakan bukti tanggung jawab pengurus terkait pengayoman anggota kopwan. Pengurus tidak hanya bertanggung jawab terkait posisi yang diperoleh di Kopwan namun juga harus bertanggung jawab terkait pelayanan yang diberikan. Untuk menunjukkan tanggung jawab terkait tugas yang dimiliki, pengurus Kopwan akan selalu menyebutkan bukti pembayaran, total saldo, dan juga perkembangan Kopwan pada saat pelaksanaan RAT.

Selain itu pengurus juga harus bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dan harapan anggota serta dapat menumbuhkan rasa nyaman dalam diri anggota. Salah satu upaya pemenuhan tanggung jawab tersebut adalah dengan memperhatikan penampilan pada saat memberikan pelayanan kepada

anggota. Disebabkan pelaksanaan pembayaran dilakukan di rumah pengurus, maka pada saat pelayanan pengurus akan mengenakan pakaian rumahan seperti daster. Hal ini dilakukan agar suasana yang tercipta tidak terlalu formal sehingga anggota dapat lebih bebas dalam berinteraksi. Namun pada saat terdapat agenda rapat pengurus akan mengenakan seragam Kopwan salah satunya pada saat Rapat Akhir Tahun (RAT)

Penerapan pelayanan prima di Kopwan Hasil Bunda telah memenuhi segala aspek pelayanan prima yang telah dipaparkan oleh Barata dengan mempertimbangkan segala resiko dan kondisi yang terjadi sehingga tujuan pelaksanaan pelayanan tersebut dapat tersampaikan kepada anggota.

Teori Pelayanan Prima tersebut juga ditunjang oleh teori yang dipaparkan oleh Parasuraman 1990 (yang dikutip oleh Suharto, 2019), menyatakan bahwa standar kualitas pelayanan prima dapat diukur melalui kemampuan instansi dalam menunjukkan eksistensinya (Bukti Nyata), kemampuan instansi dalam memberikan kepuasan (Kemahiran), tingkat kepekaan instansi terkait kebutuhan dan keinginan anggota (Empati), kemauan instansi untuk memberikan pelayanan yang optimal (Daya Tanggap), serta pemahaman terkait pengetahuan, sikap dan tindakan pelayanan untuk memperoleh kepercayaan anggota (Jaminan dan Kepastian).

Demi meningkatkan standar kualitas pelayanan prima yang telah dimiliki Kopwan Hasil Bunda selalu berupaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan anggota seperti menyediakan fasilitas yang dapat menunjang pelaksanaan pelayanan dengan cara menyediakan kantor khusus untuk Kopwan Hasil Bunda.

Namun pemanfaatan kantor ini dirasa kurang maksimal dikarenakan mayoritas pelayanan dilakukan di rumah pengurus. Agar tidak kehilangan fungsi fasilitas kantor tersebut, pengurus Kopwan Hasil Bunda akan melangsungkan diskusi di Kantor. Diskusi merupakan salah satu agenda rutin yang dilakukan antar pengurus untuk melakukan evaluasi terkait pelayanan dan operasional yang dilakukan selama sebulan. Sedangkan setiap 6 bulan sekali pengurus akan melakukan pelaporan kepada pengawas mengenai segala kegiatan, hambatan dan pencapaian yang telah di raih. Dalam rapat rutinan tersebut pengurus dituntut untu semakin mengenal dan memajukan Kopwan Hasil Bunda.

Pada masa Pandemi Covid 19 ini, Kopwan Hasil Bunda telah melakukan salah satu bentuk pencapaian baru dengan menyediakan layanan online seperti menyediakan pembayaran melalui transfer serta memanfaatkan aplikasi *Whatsapp*. Pelayanan baru yang ditawarkan mampu memenuhi harapan anggota terkait kecepatan pelayanan. Pembayaran melalui transfer sangat membantu anggota untuk melakukan pembayaran sewaktu-waktu. Selain itu dengan penggunaan aplikasi *Whatsapp* dapat memudahkan pengurus dalam menyampaikan informasi terbaru yang berkaitan dengan koperasi.

Namun terdapat kelemahan pada pelayanan baru tersebut seperti anggota harus menambah nominal pembayaran dikarenakan terdapat biaya administrasi untuk transfer antar bank. Hal ini dikarenakan Kopwan Hasil Bunda hanya menggunakan satu bank saja. Kelemahan lain yaitu pemilihan diksi kata yang kadang susah dipahami oleh anggota sehingga pesan yang ingin disampaikan tidak dapat diterima dengan baik. Pemilihan diksi kata yang salah juga dapat

menyebabkan kesalahpahaman seperti penyampaian emosi, hal ini juga disebabkan kesalahan dalam pemilihan *emoticon*.

Sehingga untuk meminimalisir resiko yang terjadi, pengurus Kopwan Hasil Bunda akan mengkonfirmasi ulang pada saat bertemu anggota tersebut, namun tak jarang anggota akan memastika melalui *voice note* (vn) atau telepon. Pengulangan informasi yang disampaikan merupakan salah satu hambatan yang diterima Kopwan Hasil Bunda dikarenakan memerlukan banyak waktu sehingga maksud dan tujuan penyampaian informasi dapat diterima dengan baik oleh anggota.

Hambatan tersebut merupakan tantangan baru bagi pengurus Kopwan Hasil Bunda dalam pemanfaatan kecanggihan teknologi pada pelaksanaan operasional dan pelayanan sehingga dapat selalu terlaksana dalam kondisi apapun. Apabila hambatan tersebut dapat dilalui oleh pengurus Kopwan Hasil Bunda, maka komunikasi akan dapat terjalin baik secara langsung maupun secara virtual.

Standar kualitas yang diterapkan di Kopwan Hasil Bunda telah sesuai dengan standar kualitas pelayanan menurut parasaruman. Hanya saja pengurus masih harus meningkatkan kualitas pelayanan dan juga pemahaman terkait koperasi sehingga dapat memberikan pembaharuan yang positif bagi Kopwan Hasil Bunda di masa mendatang.

Pengurus tidak hanya membawa perubahan bagi Kopwan namun juga bagi anggota dengan mempertimbangkan harapan anggota terkait kemajuan Kopwan. Dengan menyatukan harapan dari sisi pengurus dan juga sisi anggota

maka Kopwan Hasil Bunda dapat berdiri sesuai dengan harapan setiap individu yang ada didalamnya.

5.2. Perbedaan Penerapan Pelayanan Prima Sebelum Terjadi Pandemi Covid 19 dengan saat Terjadi Pandemi Covid 19 oleh Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari

Standar pelayanan dapat berubah yang disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satunya yakni kondisi yang sedang terjadi. Kondisi merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan standar pelayanan yang diberikan. Hal ini dikarenakan kondisi dapat mempengaruhi kebutuhan dan harapan anggota.

Standar pelayanan dengan meninjau kondisi dapat menciptakan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan anggota serta dapat memungkinkan memenuhi harapan anggota. Hal ini sesuai dengan pernyataan (Barata, n.d.) bahwa penerapan pelayanan prima tidak hanya memerhatikan aspek-aspek pelayanan prima saja, namun juga perlu untuk memahami kondisi yang sedang terjadi. Tujuan tetap memantau kondisi terkini adalah sebagai alat ukur sehingga pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan kondisi dan harapan anggota.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, terdapat perbedaan prosedur pelayanan yang dilakukan pada saat pandemi dengan sebelum pandemi. Pada saat sebelum pandemi semua aktivitas akan dilakukan secara offline sehingga terdapat interaksi langsung yang terjalin antara pengurus dan anggota. Selain itu pada saat sebelum pandemi, pengurus melarang pembayaran yang dilakukan secara perwakilan guna meminimalisir hal-hal buruk yang dapat terjadi. Penerapan peraturan tersebut tak jarang menyebabkan anggota

berkerumun. Melalui pelayanan offline, pengurus dapat lebih mudah menjalin komunikasi dengan anggota serta kenyamanan komunikasi yang terjalin secara offline tidak dapat dirasakan dengan baik apabila dilakukan secara online.

Sedangkan pada saat pandemi berlangsung, demi meminimalisir kerumunan terdapat beberapa peraturan dan alternative baru yang ditawarkan oleh pengurus. Peraturan baru yang diterapkan oleh pengurus Kopwan antara lain keharusan penggunaan masker, mencuci tangan dengan sabun atau menggunakan *handsanitizer*, serta pembayaran dapat dilakukan dengan cara perwakilan guna mengurangi kerumunan.

Namun peraturan baru tersebut tidak dapat terlaksana dengan maksimal, dikarenakan masih terdapat beberapa anggota yang acuh dengan bahaya dari virus covid-19 serta kegunaan dari penerapan protokol kesehatan. Sehingga pengurus memberikan alternative berupa pembayaran melalui transfer perbankan dan penyampaian informasi melalui aplikasi *whatsapp*. Melalui pelayanan ini pengurus menawarkan kemudahan dalam bertransaksi dengan menggunakan teknologi yang ada, hanya saja pelayanan ini tidak dapat diterapkan oleh semua anggota dikarenakan tidak semua anggota memiliki rekening perbankan serta memiliki handphone yang menunjang penggunaan aplikasi *whatsapp*. Namun sistem pembayaran dan pelayanan online ini disambut baik oleh anggota terbukti dengan terdapat beberapa anggota yang beralih pada sistem pembayaran tersebut.

Perbedaan lain dari pelayanan pada saat sebelum pandemi dan saat pandemi adalah pelaksanaan RAT. Pada saat pelaksanaan RAT secara offline terkadang terdapat permainan dengan hadiah menarik yang bermanfaat

bagi kegiatan sehari-hari. Namun keseruan tersebut tidak dapat dilaksanakan apabila RAT dilakukan secara online.

Pada pelaksanaan RAT secara online, anggota hanya dapat menyimak melalui grup *Whatsapp* saja. Sedangkan yang dapat hadir di tempat pelaksanaan RAT hanya beberapa anggota saja yang diwakilkan oleh anggota yang aktif dan anggota yang pasif. Pemilihan anggota tersebut didasarkan atas banyaknya pengajuan pinjaman yang pernah dilakukan serta seberapa lama anggota tersebut telah bergabung di Kopwan Hasil Bunda. Pemilihan anggota tersebut merupakan bentuk upaya pengurus dalam mengapresiasi keaktifan anggota serta sebagai ajang untuk mengajak anggota lebih aktif dalam segala kegiatan yang terdapat di Kopwan Hasil Bunda. Walaupun RAT dilaksanakan secara online namun pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) dan bingkisan tetap dilaksanakan dengan membagi waktu dan jumlah anggota pada saat pengambilan.

Apabila melihat dari kondisi akibat pandemi Covid 19, pelayanan prima yang diterapkan di Kopwan Hasil Bunda masih kurang maksimal. Hal ini dikarenakan masih terdapat anggota yang acuh untuk mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Selain melakukan pembaharuan strategi pelayanan, pengurus juga harus lebih tegas dalam menegakkan peraturan baru terkait protokol kesehatan.

Menurut (Barata, n.d.) implementasi pelayanan prima juga harus meninjau kondisi yang sedang terjadi, sehingga instansi dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan anggota.

Berdasarkan pernyataan yang dipaparkan oleh Barata tersebut, selain melakukan pembaharuan pelayanan perlu bagi pengurus untuk membuat

peraturan yang memuat tentang urgensi dari mematuhi protokol kesehatan demi keselamatan dan kenyamanan semua individu yang bergabung dalam Kopwan Hasil Bunda.

Apabila pengurus Kopwan Hasil Bunda tidak bertindak tegas terkait anggota yang lalai menerapkan protokol kesehatan, maka akan menimbulkan pelayanan yang kurang prima. Hal ini dapat terjadi apabila anggota yang telah memahami bahaya Covid 19 dan mentaati protokol kesehatan merasa cemas sehingga merasa kurang nyaman dalam melakukan transaksi di Kopwan Hasil Bunda walaupun telah terdapat alternative pembayaran melalui transfer perbankan, namun masih terdapat beberapa anggota yang lebih suka melakukan pembayaran secara langsung karena dianggap lebih mudah dan lebih hemat.

5.3. Hambatan yang Terdapat pada Implementasi Pelayanan Prima dalam Mewujudkan Loyalitas Anggota pada Masa Pandemi Covid 19 di Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari

Hambatan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan prima tidak hanya berasal dari pengurus tetapi juga dapat berasal dari anggota. Menurut Ibu Endang pada saat sebelum terdapat pandemi Covid 19 hambatan yang dialami pengurus adalah pemahaman anggota terkait koperasi yang masih kurang, pendidikan anggota yang masih tergolong rendah, serta pemanfaatan kartu anggota yang masih belum maksimal.

Apabila ditelaah lebih dalam, pemahaman anggota yang minim terkait koperasi mengakibatkan pengurus harus lebih bersabar dan lebih giat dalam memberikan pemahaman baru kepada anggota. Dengan pemahaman yang

semakin mendalam terhadap Koperasi, maka dapat menimbulkan solusi-solusi yang sesuai. Pemahaman anggota yang kurang memadai ini juga disebabkan karena anggota masih banyak beranggapan bahwa koperasi adalah tempat untuk menabung saja sehingga tidak perlu bagi anggota untuk mendalami pengetahuan tentang manfaat dan fungsi Koperasi.

Mayoritas anggota Kopwan Hasil Bunda, ingin secara langsung merasakan manfaat yang dapat diperoleh apabila bergabung di dalam koperasi. Beberapa anggota masih beranggapan bahwasanya Koperasi merupakan tempat menabung dan tempat untuk mengajukan pinjaman, tanpa ingin mengetahui bagaimana pengelolaan dana yang dititipkan tersebut. Hal umum yang biasa diajukan oleh anggota tersebut berupa besarnya SHU yang diterima pada saat RAT. Rasa ingin tahu yang sangat minim merupakan tantangan baru bagi pengurus Kopwan untuk dapat menumbuhkan minat belajar tentang koperasi kepada anggota.

Dengan adanya kegiatan memperdalam pemahaman anggota maka pengurus Kopwan juga mampu mengatasi hambatan berupa rendahnya pendidikan anggota. Anggota dengan pendidikan yang rendah memiliki pemikiran yang masih kurang terbuka. Anggota tersebut kurang dapat memberikan kontribusi pada saat terjadi diskusi serta kurang dapat memahami harapan dan kebutuhan yang dimiliki sehingga menghambat pengurus untuk melakukan evaluasi guna mengoptimalkan pelayanan yang diberikan.

Dengan memberikan pemahaman yang lebih mendalam, diharapkan anggota mampu lebih mengenal koperasi serta dapat menumbuhkan sikap loyal

terhadap badan usaha tersebut. Sikap tersebut sangat perlu dimiliki oleh setiap anggota demi memajukan Kopwan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan anggota.

Anggota yang memiliki pemahaman lebih mendalam terkait koperasi akan lebih memahami hak dan kewajiban yang dimiliki sebagai anggota. Sehingga anggota diharapkan dapat memenuhi hak dan kewajiban yang dimiliki salah satunya dengan memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan bagi anggota.

Sedangkan pada masa pandemi Covid 19 ini pengurus merasa bahwa hambatan baru yang diperoleh adalah masih banyak anggota yang tidak menerapkan protokol kesehatan sehingga mengharuskan pengurus untuk memberikan pelayanan secara online bagi anggota yang merasa risau terkait dampak yang mungkin timbul dari sikap acuh yang dilakukan anggota lain terkait penerapan protokol kesehatan.

Melalui pelayanan online tersebut, pengurus memperoleh kendala terkait metode yang digunakan dalam membangun komunikasi yang baik dengan anggota melalui aplikasi *Whatsapp*. Pengurus merasa bahwa berkomunikasi melalui aplikasi *Whatsapp* dinilai lebih rumit dibandingkan dengan berkomunikasi secara langsung. Komunikasi secara online mengharuskan pengurus untuk memilih diksi yang tepat sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima anggota dengan mudah. Selain itu, apabila melalui online anggota kurang dapat menempatkan sikap terkadang anggota akan menanggapi secara bercanda informasi yang diterima atau menanggapi secara berlebihan.

Pada masa pandemi ini pelaksanaan pelayanan yang dilakukan secara online dan offline mengharuskan pengurus untuk pandai dalam membagi konsentrasi sehingga tidak terjadi kekeliruan dalam pembukuan serta tidak terjadi timpang sebelah dalam pemberian pelayanan seperti lebih memprioritaskan anggota yang melakukan pelayanan offline daripada anggota yang memilih melakukan pelayanan secara online.

Apabila pelayanan dialihkan secara online maka pelayanan yang diberikan tidak dapat maksimal dikarenakan masih banyak anggota yang tidak memiliki rekening tabungan serta mengetahui cara untuk mentransfer uang. Oleh sebab itu jalan tengah yang dapat dilakukan ialah melakukan layanan secara online dan offline dengan menerapkan kebijakan baru guna meminimalisir dampak negative yang dapat terjadi.

Melalui pernyataan (Kasmir, 2018) untuk memberikan pelayanan yang terbaik diperlukan beberapa komponen penting seperti karyawan dengan etika yang baik, tersedia sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab, pelayanan yang diberikan cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, karyawan memiliki pengetahuan dan berkompeten, serta berupaya dalam memahami kebutuhan dan keinginan anggota.

Melalui pernyataan diatas untuk dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik salah satu komponen penting ialah pengurus Koperasi harus memiliki etika yang baik, berpengetahuan dan berkompeten. Dalam hal etika pengurus Koperasi sangat memperhatikan kesantunan dalam berinteraksi

sehingga tidak timbul interaksi berlebih yang dapat mengganggu keharmonisan antar pengurus dengan anggota. Pengurus juga selalu bersikap ramah dan profesional dengan tidak mencampurkan masalah pribadi pada saat melakukan pelayanan.

Salah satu hambatan yang berasal dari pengurus ialah pengurus kurang terlatih dalam pemanfaatan perangkat lunak seperti *Microsoft Office* sehingga laporan yang diberikan masih kurang rapi dalam hal kepenulisan. Selain itu pengurus Kopwan masih melakukan segala pembukuan secara manual, sehingga pada saat menerbitkan laporan pertanggung jawaban, pengurus Kopwan merasa kesusahan dan memerlukan waktu yang lebih lama dalam pengerjaan.

Selain itu hal yang dikeluhkan anggota yakni terkait sistem antri pinjaman, dimana anggota harus mengantri pada bulan sebelumnya untuk memperoleh porsi pinjaman pada bulan berikutnya. Hal ini dikeluhkan oleh anggota dikarenakan banyak anggota yang memerlukan pinjaman dana pada saat terdesak namun tidak dapat memperoleh pinjaman dikarenakan porsi pinjaman yang sudah habis.

Dikarenakan sistem antri pinjaman tersebut telah ditetapkan sejak awal Kopwan Hasil Bunda dibentuk, pengurus memberikan alternative berupa anggota harus mencari anggota lain yang bersedia untuk digantikan porsi pinjamannya. Namun alternative ini masih dirasa kurang dapat menyelesaikan, dikarenakan banyak anggota yang merasa bahwa pinjaman yang diajukan digunakan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan sehingga banyak anggota yang kurang bersedia untuk memberikan porsi pinjamannya. Terlebih pada masa pandemi

Covid 19, semakin banyak anggota yang mengajukan pinjaman dikarenakan barang dagangan yang kurang laku, termasuk salah satu pegawai yang di PHK dan lain sebagainya.

Untuk dapat mengatasi hambatan yang terjadi, tidak dapat dilakukan oleh salah satu pihak saja namun juga melibatkan seluruh pihak yang ada. Pengurus dan anggota harus bekerjasama untuk dapat memberikan solusi yang sesuai dan tepat terkait hambatan yang dialami. Sehingga hambatan yang terjadi dapat segera diatasi serta dapat meminimalisir kemungkinan buruk yang dapat terjadi. Dengan mengenal dan mengatasi hambatan yang terjadi, pengurus dan anggota dapat lebih mampu memahami harapan dan kebutuhan yang diinginkan.

5.4. Implementasi Pelayanan Prima dalam Mewujudkan Loyalitas Anggota pada Masa Pandemi Covid 19 ditinjau dari Etika Bisnis Islam pada Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari

Pengurus Kopwan Hasil Bunda telah mengupayakan untuk dapat memberikan pelayanan terbaik guna memperoleh loyalitas anggota. Sikap loyalitas sudah dimiliki oleh mayoritas anggota Kopwan yang dapat dibuktikan dengan bertambahnya anggota setiap tahunnya disebabkan oleh anggota Kopwan yang berkenan merekomendasikan Kopwan Hasil Bunda pada kerabat atau tetangga. Sikap sukarela dalam mengajak orang lain untuk bergabung di Kopwan Hasil Bunda menjadi strategi baru dalam memperkenalkan Kopwan kepada masyarakat umum yang sebelumnya dilakukan dengan cara *door to door*.

Sikap loyal dapat terbentuk apabila pengurus telah dapat memperoleh kepercayaan dan dapat memberikan kenyamanan kepada anggota. Untuk

mewujudkan hal tersebut pengurus harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anggota.

Segala bentuk kebijakan yang dilakukan pengurus untuk dapat mewujudkan pelayanan yang prima harus tetap disertai aspek-aspek pelayanan prima (Barata, n.d.) yakni kemampuan pengurus, sikap yang diberikan, penampilan, perhatian, Tindakan dan tanggung jawab.

Penerapan aspek ini tidak hanya diterapkan pada saat pemberian pelayanan secara langsung saja, tapi perlu diterapkan setiap pengurus memberikan pelayanan kepada anggota. Pada masa pandemi ini upaya yang dilakukan pengurus dalam memberikan pelayanan prima yakni dengan menggunakan aplikasi *Whatsapp* serta sistem pembayaran melalui transfer perbankan dengan mempertimbangkan kemudahan dan kenyamanan anggota dalam bertransaksi walaupun prakteknya tidak bisa diterapkan bagi seluruh anggota Kopwan.

Namun sistem tersebut terus diupayakan oleh pengurus sehingga dapat diterima dan dilaksanakan baik oleh anggota. Pengurus Kopwan berharap apabila sistem baru tersebut dapat diterapkan dengan baik maka di masa depan sistem tersebut tetap dapat diterapkan walaupun pandemi telah berlalu sehingga pengurus dan anggota dapat tetap mengikuti perkembangan zaman melalui kecanggihan teknologi yang ada. Walaupun Kopwan Hasil Bunda merupakan koperasi desa namun pengurus tetap harus mempertimbangkan penggunaan teknologi pada operasional dan pelayanan di Kopwan Hasil Bunda.

Penting bagi pengurus Kopwan dan anggota untuk terbuka terhadap teknologi sehingga dapat lebih memajukan Kopwan dan memberikan pelayanan

yang lebih baik lagi. Selain itu dengan sikap melek terhadap teknologi mampu memberikan kepuasan dan rasa ingin tahu bagi anggota sehingga anggota merasa perlu untuk mengetahui cara guna dari teknologi yang digunakan tersebut. Dengan penggunaan sistem baru tersebut anggota dapat memiliki cara pandang baru bahwasanya dengan memanfaatkan teknologi yang ada anggota dapat memperoleh kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi maupun berkomunikasi.

Pemanfaatan teknologi merupakan salah satu indikator yang perlu diperhatikan dalam menerapkan pelayanan prima. Keterbukaan pengurus serta kemahiran dalam menggunakan teknologi merupakan salah satu penting dalam memberikan pelayanan prima. Kemahiran yang dimiliki pengurus mempengaruhi kecepatan dan ketepatan pengurus dalam melayani anggota. Kecanggihan teknologi yang dimiliki dapat menjadi daya saing bagi Kopwan Hasil Bunda. Teknologi yang dimiliki dapat memberikan kemudahan pada saat bertransaksi. Selain itu dengan menggunakan teknologi yang ada eksistensi Kopwan Hasil Bunda dapat semakin diakui dan tidak mudah digulingkan oleh instansi lain dikarenakan Kopwan Hasil Bunda dapat beradaptasi dengan perubahan yang terjadi.

Sikap yang masih perlu dikembangkan oleh pengurus Kopwan Hasil Bunda dalam penggunaan teknologi komunikasi pada pelayanan di Kopwan Hasil Bunda adalah pemilihan diksi kata yang tepat sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik serta dapat meminimalisir terjadinya *miss communication* yang dapat menimbulkan persepsi yang keliru. Pemilihan

diksi kata yang tepat dapat membantu pengurus untuk menghemat waktu dalam hal pengulangan penyampaian informasi.

Pesan yang disampaikan antara interaksi langsung akan berbeda dengan interaksi yang dilakukan melalui alat perantara seperti surat, *Whatsapp*, maupun telepon. Pada saat berinteraksi secara langsung pengurus dan anggota dapat segera saling menyadari perubahan emosi yang diberikan oleh lawan bicaranya sehingga apabila terdapat perkataan yang kurang jelas dapat langsung dibenarkan. Berbanding terbalik pada saat penyampaian pesan melalui media, apabila salah satu pihak tidak mengungkapkan keberatan atau perihal yang dibingungkan maka hal yang tidak dapat dihindari adalah kesalahpahaman serta dapat memperburuk komunikasi yang sudah terjalin.

Hal ini dapat terjadi karena pihak yang terlibat dalam komunikasi tidak mengetahui emosi yang diberikan oleh lawan bicaranya. Terkadang anggota akan merasa tersinggung dengan diksi kata yang digunakan pengurus. Oleh sebab itu tetap perlu mempertahankan prinsip kesantunan baik pada saat berinteraksi secara langsung maupun melalui media komunikasi.

Sedangkan Tindakan yang diberikan pengurus kepada anggota pada saat pelayanan saat pandemi adalah dengan tetap melaksanakan pelayanan offline, hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa anggota yang tidak memiliki alat komunikasi yang mendukung pelayanan prima secara online atau kurang dapat mengoperasikan alat komunikasi tersebut. Tindakan yang dilakukan oleh pengurus Kopwan tersebut juga sebagai wujud perhatian Kopwan kepada anggota Kopwan.

Pelayanan prima secara online tetap mengharuskan pengurus untuk tetap melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan tugas yang diperoleh. Tetap melaporkan kewajiban yang dilakukan dan perkembangan Kopwan kepada anggota dan kepada perangkat desa dalam bentuk laporan pada kegiatan Rapat Akhir Tahunan (RAT) yang dilakukan secara perwakilan anggota dengan tetap mematuhi protocol Kesehatan. Pada kegiatan RAT tersebut pengurus akan memperhatikan penampilan dengan menggunakan seragam, hal ini berbeda dengan pada saat melakukan pelayanan dikarenakan pelayanan dilakukan di rumah setiap pengurus atau dilakukan melalui online sehingga tidak bertemu secara langsung.

Untuk dapat memperoleh loyalitas anggota, menurut (Kotler & Keller, 2008) hal yang harus dilakukan oleh pengurus adalah dengan membangun interaksi secara langsung, melakukan pemasaran secara personal, menciptakan ikatan institusional, serta dapat memenangkan kembali kepercayaan anggota.

Melalui pernyataan tersebut, poin utama untuk memperoleh loyalitas anggota yaitu dengan memahami keinginan dan kebutuhan anggota secara baik. Pengurus dapat mengetahui dengan baik kebutuhan dan harapan anggota apabila pengurus sering melakukan komunikasi dengan anggota serta dapat menerima dan memahami pendapat yang disampaikan oleh anggota.

Tidak hanya memberikan tawaran baru berupa sistem pelayanan dan pembayaran yang baru, pengurus Kopwan Hasil Bunda juga tetap mempertahankan kebiasaan baik yang dapat menciptakan loyalitas anggota seperti tidak memihak dan selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan serta bersikap terbuka terkait pengelolaan dana.

Menurut (Fauzia, 2017) untuk dapat memperoleh kepercayaan maka diperlukan manajemen terkait cara pandang, etika dalam berbicara dan berperilaku serta tanggung jawab dalam bekerja.

Dalam memberikan pelayanan pengurus Kopwan Hasil Bunda selalu berusaha memberikan keputusan yang adil dan sesuai (*al-hukm bi al-qist*) dengan permasalahan yang sedang terjadi. Selain itu dalam memberikan perhatian pengurus selalu berusaha untuk berlaku adil dan merata kepada seluruh anggota Kopwan tanpa pengecualian. Pada saat memberikan pelayanan pengurus selalu menganggap bahwa anggota tersebut merupakan keluarga sehingga harus selalu menjalin komunikasi yang baik. Selain dapat menciptakan rasa kekeluargaan sikap tersebut dapat memberikan kebebasan berekspresi serta tidak menimbulkan sikap canggung pada saat berkomunikasi.

Sikap kekeluargaan yang telah terjalin tidak lantas melunturkan sikap tanggung jawab bagi pengurus untuk memberikan peringatan apabila anggota lalai dalam melaksanakan kewajibannya sebagai anggota. Sedangkan dari sisi anggota, dengan terjalinnya ikatan kekeluargaan anggota akan merasa malu apabila melalaikan kewajibannya dikarenakan anggota merasa sikap lalai tersebut dapat mempengaruhi hubungan yang sudah terjalin.

Pengurus selalu berusaha dalam menjaga perkataan dan perilaku sehingga dalam hal-hal yang diucapkan atau dilakukan termasuk dalam kebaikan dan tidak merugikan siapapun. Selalu berbicara dan berperilaku yang membawa pada kebaikan (*al-birr*) senantiasa dipertahankan oleh pengurus baik pada saat memberikan pelayanan online maupun offline dengan selalu bersikap ramah dan santun dalam bertutur bahasa maupun bersikap. Walaupun sudah terjalin

hubungan kekeluargaan, namun pengurus tetap merasa perlu untuk selalu berlaku santun dengan menjaga tutur kata maupun perbuatan sehingga tidak sampai menyinggung perasaan anggota.

Sikap ramah yang dimiliki oleh pengurus dapat menarik calon anggota bagi Kopwan Hasil Bunda. Dengan selalu bersikap ramah baik calon anggota maupun anggota baru dapat lebih mudah berinteraksi maupun tidak merasa sungkan dalam bertanya terkait koperasi. Selain itu, ketika pengurus bersikap ramah maka anggota akan lebih merasa nyaman pada saat menyampaikan pendapat. Beberapa narasumber yang saya temui selain memperhatikan manfaat yang diberikan Kopwan, aspek lain yang diperhatikan ialah keramahan pengurus pada saat memberikan pelayanan.

Pengurus juga berusaha untuk memiliki perilaku (*al-afw wa al-ghufran*) yang memiliki arti pemaaf dan memberi ampun. Dalam hal ini pengurus berusaha untuk memaklumi kondisi anggota yang telat melakukan pembayaran dikarenakan oleh suatu hal. Apabila hal ini terjadi pengurus akan memberikan perpanjangan waktu pembayaran sesuai dengan nominal peminjaman dan permasalahan yang dialami anggota.

Selain menerapkan etika dalam berbicara dan berperilaku, pengurus juga perlu memperhatikan etika pada saat bekerja yakni dengan selalu memiliki sikap bertanggung jawab. Tanggung jawab pengurus tidak hanya terkait memuaskan anggota melalui pelayanan yang diberikan, akan tetapi pengurus juga harus mempertanggungjawabkan tugas dan wewenang yang dimiliki.

Tanggung jawab pengurus juga meliputi perilaku *al-amanah* atau dapat dipercaya dan menghindari perilaku memakan harta sesama manusia dengan cara

yang tidak benar (*man'u akl amwal al-nas bi al-batil*). Larangan perilaku *man'u akl amwal al-nas bi al-batil* juga dapat diartikan bahwa pengurus tidak melakukan penyelewengan atau korupsi terhadap dana yang dititipkan demi kepentingan pribadi. Sikap Tanggung jawab serta dapat dipercaya dapat diketahui dari transparansi pembukuan yang dilakukan oleh pengurus dan wajib dilaporkan kepada seluruh anggota dan pihak pemerintah desa setempat. Dengan telah melakukan transparansi pembukuan, anggota dapat menilai terkait perilaku Amanah dan kemungkinan terjadi tindak penyelewengan dana oleh pengurus.

Menjaga kepercayaan anggota merupakan tujuan utama pelayanan yang diberikan di Kopwan Hasil Bunda dengan harapan untuk memperoleh loyalitas anggota. Keberhasilan pelayanan di Kopwan Hasil Bunda dapat diketahui dengan perolehan loyalitas anggota walaupun beberapa anggota masih belum mengetahui urgensi dari sikap loyal yang dimiliki.

Selain memperoleh kesetiaan anggota, loyalitas anggota juga dapat dijadikan salah satu strategi pemasaran. Kopwan Hasil Bunda dapat dikenal dan diterima baik oleh masyarakat desa Randegansari tak lepas dari campur tangan anggota. Anggota yang memiliki sikap loyal dapat membantu pemasaran dengan cara bersedia untuk merekomendasikan Kopwan kepada kerabatnya selain itu akan lebih mudah menarik minat calon anggota baru apabila melalui rekomendasi orang yang dikenal. Anggota bersedia merekomendasikan hanya berdasarkan manfaat yang telah diterima setelah bergabung di Kopwan Hasil Bunda tanpa mengetahui bentuk perilaku dan keuntungan bagi Kopwan Hasil Bunda.

Perlu dilakukan evaluasi dan pengembangan secara rutin dan bertahap sehingga praktek pelayanan prima di Kopwan Hasil Bunda dapat dilakukan

dengan lebih maksimal. Pelayanan Prima pada masa Pandemi Covid 19 di Kopwan Hasil Bunda dalam rangka memperoleh loyalitas anggota dapat dikatakan berhasil. Pada masa Pandemi Covid 19 ini, minat calon anggota lebih tinggi dibandingkan pada saat sebelum pandemi. Namun dikarenakan terdapat kebijakan terkait pembatasan penerimaan anggota, maka pengurus mendahulukan anggota yang dirasa memiliki kesulitan ekonomi guna membantu perekonomian anggota tersebut di masa pandemi.

Dari penjabaran terkait pelayanan prima yang diterapkan di Kopwan Hasil Bunda, selain berfokus pada perolehan loyalitas anggota maka perlu bagi pengurus untuk memperhatikan penerapan etika. Ajaran kepercayaan yang terdapat pada Etika Bisnis Islam membuktikan bahwa kepercayaan yang transeden berupa loyalitas anggota dapat diperoleh apabila kita melakukan perilaku positif seperti menghargai pendapat orang lain, selalu menerapkan etika, serta bertanggung jawab.

Selain praktek etika dalam pelayanan prima, pelayanan prima di Kopwan Hasil Bunda juga perlu ditunjang dengan pemanfaatan kecanggihan teknologi sehingga penerapan pelayanan prima tetap dapat mengikuti perkembangan teknologi.

BAB VI

KESIMPULAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan terkait hasil penelitian dan juga pembahasan terkait rumusan masalah pada penelitian ini mengenai implementasi pelayanan prima dalam mewujudkan loyalitas anggota pada masa pandemi Covid 19 ditinjau dari etika bisnis Islam, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Terdapat strategi pelayanan baru yang diterapkan di Kopwan Hasil Bunda yakni pelayanan secara online yakni melalui aplikasi *Whatsapp* serta metode pembayaran dapat dilakukan melalui transfer perbankan.
- b. Terdapat perbedaan pelayanan yang diberikan antara pada waktu sebelum pandemi dengan saat pandemi. Sebelum pandemi terjadi, semua pelayanan dilakukan secara offline atau pengurus dan anggota dapat berinteraksi secara langsung. Sedangkan di masa pandemi ini selain terdapat pelayanan secara online dan dapat melakukan pembayaran melalui transfer perbankan, Rapat Akhir Tahun (RAT) juga dilakukan secara online melalui grup *Whatsapp* serta perwakilan anggota untuk mengikuti RAT secara offline.
- c. Hambatan yang diperoleh pengurus dalam memberikan pelayanan prima di masa pandemi Covid 19 yakni berupa ketidakpatuhan beberapa anggota dalam menerapkan protokol kesehatan, pelayanan online tidak dapat dilakukan secara menyeluruh dikarenakan masih banyak anggota yang tidak memiliki rekening di perbankan. Selain itu hambatan yang dirasakan

pengurus terkait pelayanan online adalah pengurus kurnag terampil dalam memilih diksi kata yang sesuai.

- d. Penerapan etika bisnis Islam pada pelayanan prima merupakan salah satu faktor utama dalam memperoleh loyalitas anggota. Penerapan Etika Bisnis Islam diterapkan dengan cara tidak memihak pada saat memberikan layanan, memperhatikan etika pada saat berbicara dan berperilaku, serta bertanggung jawab. Kopwan Hasil Bunda dapat dikenal dan semakin berkembang hingga saat ini disebabkan oleh loyalitas yang diberikan oleh anggota.

6.2. Saran

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan dalam penerapan pelayanan prima di Kopwan Hasil Bunda Desa Randegansari, sebagai berikut:

- a. Penerapan pelayanan online dapat lebih dimaksimalkan lagi sehingga pelayanan online tidak hanya dapat digunakan pada masa pandemi saja namun juga dapat diteruskan penerapannya dimasa yang akan datang.
- b. Pengurus diharapkan dan memberikan pemahaman mendalam terkait kemudahan dan kenyamanan dari alternative baru yang ditawarkan sebagai salah satu upaya untuk memajukan Kopwan serta upaya untuk meminimalisir mobilitas serta berupaya agar alternative baru tersebut dapat diminati oleh lebih banyak anggota.
- c. Untuk meminimalisir hambatan yang terjadi perlu adanya kerjasama antara anggota dengan pengurus. Salah satu upaya yang dapat dilakukan

adalah dengan mengadakan diskusi yang membahas terkait masalah yang terjadi guna menemukan solusi yang tepat. Selain itu pengurus dan anggota perlu untuk memiliki rasa ingin tahu terkait pemanfaatan teknologi sehingga dapat menggunakan teknologi yang ada dengan baik.

- d. Pengurus dan anggota hendaknya tetap mempertahankan hal positif yang sangat berguna bagi kemajuan Kopwan serta kenyamanan dalam berkomunikasi. Pengurus dan Kopwan juga perlu untuk memahami lebih dalam terkait keuntungan dari diperolehnya loyalitas anggota. Sehingga pengurus dapat memaksimalkan upaya untuk memperoleh sikap loyal dari semua anggota Kopwan Hasil Bunda.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, L. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & pencapaian Brand Trust*. CV Penerbit Qiara Media.
- Agustina, E. D. (2016). *Pengaruh penerapan etika bisnis Islam terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta* [UIN Sunan Kalijaga]. http://digilib.uin-suka.ac.id/22407/1/11240131_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf
- Al Amir, B. I. (2020). Pengaruh Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Andayani Waroeng Steak N Djawa (Studi Pada Andayani Waroeng Steak N Djawa Di Pamekasan). *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis*, 5(1), 13–18. <https://doi.org/10.21107/jsmb.v5i1.6497>
- al-Asqalani, A.-H. I. H. (2015). *Terjemahan Lengkap Bulughul Maram* (A. R. Siddiq, Trans.). Akbar Media. https://www.google.co.id/books/edition/Terjemah_Lengkap_Bulughul_Maram/xCzWDAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=hadist+tentang+ciri-ciri+orang+munafik&printsec=frontcover
- Anindya, D. A. (2017). Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Keuntungan Usaha Pada Wirausaha Di Desa Delituakecamatan Delitua. *At-Tawassuth*, II(2), 24.
- Aprianto, I., Andriyansyah, M., Qodri, M., & Hariyanto, M. (2020). *Etika dan konsep manajemen bisnis Islam*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=HPgIEAAAQBAJ&pg=PA4&dq=pengertian+etika+bisnis+islam&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwim7LDUgpzvAhWq7HMBHSvLDZgQ6AEwCHoECAgQAw#v=onepage&q=pengertian%20etika%20bisnis%20islam&f=false>

Asih, Nyoman Suparmanti. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, 7(2).

<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/7797>

Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam praktik saat ini*. Deepublish.

<https://books.google.co.id/books?id=wchcDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Pelayanan+prima+adalah&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwiHgMaBmMHuAhUPeisKHWmdBooQ6wEwA3oECAcQBA#v=onepage&q=Pelayanan%20prima%20adalah&f=false>

Barata, Atep Adya. (N.D.). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo.

<https://books.google.co.id/books?id=0wfQnzlfnwMC&pg=PA31&dq=Konsep+pelayanan+prima&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwiE8Y6R6ZvvAhUWfSsKHWvPCLcQ6wEwA3oECAUQBQ#v=onepage&q=Konsep%20pelayanan%20prima&f=false>

Bastiar, Z. (2010). Service Excellent Dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Manajerial*, 8(16). <https://media.neliti.com/media/publications/147985-ID-none.pdf>

Budi, Titah Rahayu Setyaning. (2018). *Pengaruh Pelayanan Prima Dan Etika Bisnis Islam Terhadap Minat Menjadi Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik* [IAIN Tulungagung].

<http://repo.iain-tulungagung.ac.id/7451/>

Echdar, S., & Maryadi. (2019). *Business Ethics and Entrepreneurship (Etika Bisnis Dan Kewirausahaan)*. Deepublish.

https://books.google.co.id/books?id=S7rODwAAQBAJ&pg=PA73&dq=Tujuan+etika+bisnis+islam+kepercayaan&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwi4_I_Nu53vAhXVjOYKHcxhAS0Q6AEwBXoEAcQA#v=onepage&q=Tujuan%20etika%20bisnis%20islam%20kepercayaan&f=false

Efilianti, D. (2018). Etika Bisnis Dalam Pandangan Islam: Konsep Dan Implementasi Pada Pelaku Usaha Kecil. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(2), 33.

Endraswara, S. (2006). *Metode, teori, teknik penelitian kebudayaan ideologi, epistemologi dan aplikasi*. Pustaka Widyatama.

<https://books.google.co.id/books?id=d27VDw5TbF0C&pg=PA110&dq=triangulasi+data&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjh1b6GuaPvAhXVbCsKHbtQCJ0Q6AEwAHoECAMQA#v=onepage&q=triangulasi%20data&f=false>

Fatmah, & Viardiany, F. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Preferensi Anggota Dalam Pengajuan Pembiayaan Mudharabah Di Kjks Bmt-Mmu Cabang Sidogiri Pasuruan. *El-Qist*, 04(01).

https://www.researchgate.net/publication/341050197_Pengaruh_Kualitas_Layanan_dan_Promosi_Terhadap_Preferensi_Anggota_dalam_Pengajuan_Pembiayaan_Mudharabah_di_KJKS_BMT-MMU_Cabang_Sidogiri_Pasuruan

Fauzia, I. Y. (2017). *Etika bisnis dalam Islam*. Kencana.

Febrianty, Nurmiati, Parinduri, L., Sirait, S., Leuwol, N. V., Dharma, J. E., & Sudarso, A. (2020). *Pengantar Bisnis: Etika, Hukum Dan Bisnis Internasional*. Yayasan Kita Menulis.

<https://books.google.co.id/books?id=tPn3DwAAQBAJ&pg=PA70&dq=bisnis+adalah&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwintZz0ufTtAhXZXisKHZhbDb4Q6AEwAXoECAMQA#v=onepage&q=bisnis%20adalah&f=false>

Fuad, M., H., C., Nurlela, Sugiarto, & Y. E. F., P. (2006). *Pengantar Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama.

<https://books.google.co.id/books?id=EVfWJ7nbdkC&pg=PA58&dq=penyebab+kegagalan+perusahaan&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwiQ3a7tP7wAhVEaCsKHXXDjUQ6AEwAnoECACQA#v=onepage&q=penyebab%20kegagalan%20perusahaan&f=false>

Handayani, D., Hadi, D. R., Isbaniah, F., Burhan, E., & Agustin, H. (2020). Penyakit Virus Corona 2019. *Jurnal Respirologi Indonesia*, 40(2).

Hidayat, R., & Basit, A. (2018). Pengaruh Service Excellence terhadap Brand Equity pada Pelanggan Batik Air. *Nyimak Journal of Communication*, 2(1).
https://www.researchgate.net/publication/331565746_Pengaruh_Service_Excellence_terhadap_Brand_Equity_pada_Pelanggan_Batik_Air

Hidayati, A., Sifatu, W. O., Maddinsyah, A., Sunarsi, D., & Jasmani. (n.d.). *loyalitas dan kepuasan konsumen: Tinjauan teoritik*. Cipta Media Nusantara.
<https://books.google.co.id/books?id=KCgWEAAAQBAJ&pg=PA87&dq=Loyalitas+pelanggan+adalah&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwi89s3Cp8HuAhXXT30KHYGYBooQ6AEwBXoECAMQA#v=onepage&q=Loyalitas%20pelanggan%20adalah&f=false>

Kasmawati. (2018). *Pengaruh Etika Pelayanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Wajo* [UIN Alauddin]. [Http://Repositori.Uin-Alauddin.Ac.Id/8746/1/Kasmawati.Pdf](http://Repositori.Uin-Alauddin.Ac.Id/8746/1/Kasmawati.Pdf)

- Kasmir. (2018). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Penerbit Erlangga.
- Kurniawan, Danang. (2020). Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam Di Bank Syariah. *Tawazun: Journal Of Sharia Economic Law*, 3(1).
<https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/tawazun/article/download/7835/pdf>
- Moeljono, D. (2003). *Budaya Korporat Dan Keunggulan Korporasi*. PT Elex Media Komputindo.
https://books.google.co.id/books?Id=Wyejyt_A8q4c&Pg=PA47&Dq=Pengertian+Pelayanan+Menurut+Kotler&Hl=Id&Sa=X&Ved=2ahukewixkrxzplthvffx0khf0qdqoq6aewahoecaeqag#V=Onepage&Q=Pengertian%20pelayanan%20menurut%20kotler&F=False
- Mufida, S., Timur, F. G. C., & Waluyo, S. D. (2020). Strategi Pemerintah Indonesia dalam Menangani Wabah Covid19 dari Perspektif Ekonomi. *Jurnal Independen*, 1(2).
- Nuridin, I., & Hartanti, S. (n.d.). *Metodologi penelitian sosial*. Penerbit Media Sahabat Cendekia.
https://books.google.co.id/books?id=tretDwAAQBAJ&pg=PA122&dq=definisi+operasional+adalah&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjYsCGlcDuAhXW_XMBHTT7D0sQ6AEwA3oECAMQAg#v=onepage&q=definisi%20operasional%20adalah&f=false
- Prayogi, G. (2018). *Analisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pengguna jasa kereta penumpang ditinjau dari perspektif ekonomi Islam (Studi pada PT KAI Subdivre IV Tanjung Karang* [UIN Raden Intan].
<http://repository.radenintan.ac.id/4876/1/SKRIPSI.pdf>

- Puja, M. N. (2019). *Implementasi strategi pelayanan prima pada bisnis biro perjalanan wisata perspektif etika bisnis Islam (studi terhadap strategi bisnis CV. mitra inter nusapada tour and travel purwokerto-banyumas)* [IAIN Purwokerto]. http://repository.iainpurwokerto.ac.id/6641/2/MOCHOMAD%20NUR%20POJ A_IMPLEMENTASI%20STRATEGI%20PELAYANAN%20PRIMA.pdf
- Purwanto, Fatmah, & Kuswandi. (2013). Development Relationship Marketing and Customer Switching Behavior in Islamic Banking in East Java (Evidence in Indonesia). *European Journal of Business and Management*, 5(32). https://www.researchgate.net/publication/341050372_Development_Relationship_Marketing_and_Customer_Switching_Behavior_in_Islamic_Banking_in_East_Java_Evidence_in_Indonesia
- Putri, E. A., Trisiana, A., Dentatama, J., Widya, K., & Jonggor, Y. (2020). Upaya Pemerintah dan Peran Serta Masyarakat dalam Mencegah Penyebaran Covid-19 di Indonesia. *Jurnal Global Citizen*, IX(1).
- Putri, Putu Ninda Paramitha Dewi, & Parwata, I Gusti Ngurah. (2019). Pelaksanaan Pasal 7 (Huruf B) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Konveksi Nusantara Di Kota Denpasar. *Kertha Semaya*, 7(3).
- Rangkuti, F. (2017). *Customer care ecellence meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus kerja jasa raharja*. PT Gramedia. <https://books.google.co.id/books?id=7MpGDwAAQBAJ&pg=PA49&dq=pelayanan+prima+adalah&hl=id&sa=X&ved=aahUKEwi9LTVgpvvAhWYF3IKHQUnBRwQ6AEwCHoECAMQAw#v=onepage&q=pelayanan%20prima%20adalah&f=false>

Rinawati, W., & Ekawatiningsih, P. (2019). *Manajemen Pelayanan Makanan dan minuman*. UNY Press.

<https://books.google.co.id/books?id=iKQPEAAAQBAJ&pg=PA59&dq=pengertian+pelayanan+menurut+kotler&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwixkrXzPLtAhVFfX0KHf0QDqoQ6AEwAXoECAQQA#v=onepage&q=pengertian%20pelayanan%20menurut%20kotler&f=false>

Riofita, H. (2018). Analisis Pelayanan Prima dan kualitas pelayanan badan pelayanan perizinan terpadu provinsi riau. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Manajemen Dan Keuangan*, 2(1).

<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpeka/article/view/2472/1893>

Rusidah. (2020). *Pengaruh penerapan etika bisnis Islam terhadap kepuasan konsumen pada pedagang sembako di pasar kamis desa sunga junjangan kecamatan batang tuaka* [Stai Aliaurasyidin].

<https://repository.stai-tbh.ac.id/handle/123456789/11>

Sahir, S. H., Hasibuan, A., Aisyah, S., Sudirman, A., Kusuma, A. H. P., Afriany, S. J., & Simarmata, J. (2020). *Gagasan Manajemen*. Yayasan Kita Menulis.

https://www.google.co.id/books/edition/Gagasan_Manajemen/jF3PDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=keberhasilan+penerapan+pelayanan+prima&pg=PA64&printsec=frontcover

Saputra, D. I. (2018). *Pelayanan prima (Service excellence) di PT Nur Dhuha wisata (penyelenggara tour dan travel umroh dan haji mabrur mandiri) surabaya* [UIN Sunan Ampel].

http://digilib.uinsby.ac.id/24620/1/Deny%20Indrawan%20Saputra_B94214066.pdf

Sari, A. A. A. R. P., & Yasa, N. N. K. (2020). *Kepercayaan Pelanggan di Antara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga dengan Loyalitas pelanggan Mapemall.com*. Lakeisha.

https://www.google.co.id/books/edition/KEPERCAYAAN_PELANGGAN_DI_ANTARA_HUBUNGAN/Gmj5DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Kepercayaan+Pelanggan+di+Antara+Hubungan+Citra+Perusahaan+dan+Kewajaran+Harga+dengan+Loyalitas+pelanggan+Mapemall.com.&printsec=frontcover

Sayidah, N. (2018). *Metodologi penelitian disertai dengan contoh penerapannya dalam penelitian*. Zifatama Jawa.

<https://books.google.co.id/books?id=gcO9DwAAQBAJ&pg=PA153&dq=teknik+analisis+data+miles+dan+huberman&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjSopPRyKPVAhWy9nMBHWukC5wQ6AEwCHoECAkQAw#v=onepage&q=teknik%20analisis%20data%20miles%20dan%20huberman&f=false>

Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Penerbit Kencana.

https://books.google.co.id/books?id=76_MDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=pengertian+pelayanan+prima&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwj7q7L445vvAhVD73MBHdCaAGo4ChDoATACegQICBAD#v=onepage&q=pengertian%20pelayanan%20prima&f=false

Sholihah, Q. (2020). *Pengantar Metode Penelitian*. UB Press.

Sitompul, S., Safrul, & Ichsan, R. N. (2020). *Konsep dasar penerapan ekonomi menurut perspektif Islam*. CV Sentosa Deli Mandiri.

<https://books.google.co.id/books?id=LLkREAAAQBAJ&pg=PA100&dq=etika+bisnis+islam+the+spirit+of+trust&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjuo5XEm57v>

AhXTmeYKHawpBv8Q6AEwA3oECAEQAw#v=onepage&q=etika%20bisnis%20islam%20the%20spirit%20of%20trust&f=false

Sudarmanto, eko, Heriyani, N., Batubara, hery dia anata, Prasetya, A. B., Fajrillah, Purba, B., Manullang, S. O., Permadi, L. A., Tojiri, Moch. Y., Dewi, I. K., Astuti, & dharma, edy. (2020). *Etika bisnis*. yayasan kita menulis. <https://books.google.co.id/books?id=ZnAOEAAAQBAJ&pg=PA24&dq=etika+bisnis+adalah&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjQyupsvTtAhUhieYKHUgdAqYQ6AEwA3oECAgQA#v=onepage&q=etika%20bisnis%20adalah&f=false>

Suharto, S. (2019). *Kajian survey kepuasan layanan publik dan kebijakan pemerintah daerah propinsi Bengkulu dalam bidang kesehatan (2018)*. Uwais Inspirasi Indonesia. https://books.google.co.id/books?id=JMKIDwAAQBAJ&pg=PA12&dq=Konsep+kemampuan+pelayanan+prima&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwiRmvL4gJzvAhW_gUsFHf0BAyMQ6AEwBHoECAUQA#v=onepage&q=Konsep%20kemampuan%20pelayanan%20prima&f=false

Sumarni, Y. (2020). Pandemi Covid-19: Tantangan Ekonomi dan Bisnis. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(2). [https://www.google.com/search?q=Pandemi+Covid19%3A+Tantangan+Ekonomi+dan+Bisnis.+Jurnal+Ekonomi+Dan+Perbankan+Syariah%2C+6\(2\).&oq=Pandemi+Covid19%3A+Tantangan+Ekonomi+dan+Bisnis.+Jurnal+Ekonomi+Dan+Perbankan+Syariah%2C+6\(2\).&aqs=chrome..69i57.1570j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8#](https://www.google.com/search?q=Pandemi+Covid19%3A+Tantangan+Ekonomi+dan+Bisnis.+Jurnal+Ekonomi+Dan+Perbankan+Syariah%2C+6(2).&oq=Pandemi+Covid19%3A+Tantangan+Ekonomi+dan+Bisnis.+Jurnal+Ekonomi+Dan+Perbankan+Syariah%2C+6(2).&aqs=chrome..69i57.1570j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8#)

Triyani. (2018). *Implementasi pelayanan prima (excellent service) terhadap kepuasan pelanggan ditinjau dari etika bisnis Islam (studi kasus di lembaga kursus dan*

pelatihan via course iringmulyo metro timur) [IAIN Metro].

<https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/1934/1/triyani.pdf>

Warnadi, & Triyono, A. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Deepublish.

<https://books.google.co.id/books?id=BmiDwAAQBAJ&pg=PA32&dq=pengertian+loyalitas+menurut+para+ahli&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjLv7aH6qDvAhV4ILcAHbTbBiYQ6AEwBHoECAAQAw#v=onepage&q=pengertian%20loyalitas%20menurut%20para%20ahli&f=false>

Widyastuti, S. (2019). *Implementasi etika islam dalam dunia bisnis*. CV IRDH.

https://books.google.co.id/books?id=05f7DwAAQBAJ&pg=PT43&dq=ajaran+kepercayaan+etika+bisnis+islam&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjIv_OUIJzvAhWEe30KHXRNDukQ6AEwAnoECAAQAw#v=onepage&q=ajaran%20kepercayaan%20etika%20bisnis%20islam&f=false

Yamali, F. R., & Putri, R. N. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Ekonomi Indonesia.

Ekonomis: Journal of Economics and Business, 4(2).

<http://ekonomis.unbari.ac.id/index.php/ojsekonomis/article/download/179/139>

Yandie, Wijaya Lefi. (2017). *Pengaruh Etika Dan Pelayanan Prima Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pt Bni Syariah Kantor Cabang Palembang* [Uin Raden Fatah].

<http://repository.radenfatah.ac.id/1578/1/Wijaya%20Lefi%20Yandie%20%2814180223%29.pdf>

Yolanda, R. F. (2020). *Strategi pelayanan prima customer service perspektif bisnis Islam*

di BPRS Kotabumi kantor kas bukit kemuning [IAIN Metro].

<https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/3669/1/SKRIPSI%20RINDA%20FENI%20YOLANDA.pdf>

Yusanto, M., & Widjajakusuma, M. K. (2002). *Menggagas bisnis Islami*. Gema Insani.

https://books.google.co.id/books?id=Y_SiCYdkgDEC&printsec=frontcover&q=Yusanto+menggagas+bisnis+islami&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwir0_PT35vvAhXGUn0KHY_NCz4Q6AEwAHoECAEQAw#v=onepage&q=Yusanto%20menggagas%20bisnis%20islami&f=false

Zamzam, F., & Aravik, H. (2020). *Etika bisnis Islam seni berbisnis keberkahan*.

Deepublish.

<https://books.google.co.id/books?id=obfpDwAAQBAJ&printsec=frontcover&q=Etika+bisnis+dalam+islam&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwis87TN7vTtAhWK7HMBHe2hC-MQ6AEwAHoECAAAQAg#v=onepage&q=Etika%20bisnis%20dalam%20islam&f=false>

Zulkifli, M., & Saripuddin, A. S. S. (2015). concept of business ethics in Islam—

Approach to the entrepreneur. *Asian Economics and Social Society*, 5(1).

<https://ideas.repec.org/a/asi/joabsj/2015p13-18.html>

Arifin, D. (2020). Presiden tetapkan COVID-19 sebagai Bencana Nasional. *Bnpb.Go.Id*.

[https://bnpb.go.id/berita/presiden-tetapkan-covid19-sebagai-bencana-nasional#:~:text=JAKARTA%20-%20Presiden%20Joko%20Widodo%20secara,-19\)%20Sebagai%20Bencana%20Nasional](https://bnpb.go.id/berita/presiden-tetapkan-covid19-sebagai-bencana-nasional#:~:text=JAKARTA%20-%20Presiden%20Joko%20Widodo%20secara,-19)%20Sebagai%20Bencana%20Nasional). Diakses pada 07 Juni 2021.

Farisa, Fitria Chusna. (2021). Setahun Covid-19: Upaya Indonesia Akhiri Pandemi, dari PSBB hingga Vaksinasi. *Kompas.Com*.

<https://nasional.kompas.com/read/2021/03/02/10213641/setahun-covid-19-upaya-indonesia-akhiri-pandemi-dari-psbb-hingga-vaksinasi?page=all>. Diakses pada 21 Mei 2021.

<http://eprints.perbanas.ac.id/1583/6/Bab%202.pdf> diakses pada 17 Maret 2021.