

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

A. Latar Belakang Masalah

Koperasi adalah suatu lembaga yang dirancang untuk memberikan pelayanan bagi anggotanya yang sekaligus merupakan pemiliknya.¹ Tujuan koperasi adalah untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945.²

Dalam Islam, koperasi tergolong sebagai syirkah/syarikah. Lembaga ini adalah wadah kemitraan, kerjasama, kekeluargaan, dan kebersamaan usaha yang sehat, baik, dan halal. Lembaga yang seperti itu sangat dipuji Islam seperti tampak dalam Al-Quran Surat Al-Maidah ayat 2 yaitu:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: “Dan bekerjasamalah dalam kebaikan dan ketakwaan, dan janganlah saling bekerjasama dalam dosa dan permusuhan.” (Al-Maidah: 2).

Anggota merupakan faktor penting yang harus diperhatikan. Upaya untuk menciptakan dan mempertahankan anggota hendaknya menjadi prioritas yang lebih besar. Lebih dari itu perusahaan hendaknya juga terus

¹ Tati Suhartati Joesron, *Manajemen Strategik Koperasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), h. 4

² Sutantya Rahardja Hadhikusuma, *Hukum Koperasi Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), h. 39

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berupaya agar anggota dapat menjadi anggota yang setia atau loyal. Pada organisasi koperasi anggotanya adalah anggota sendiri. Koperasi merupakan organisasi yang anggotanya sebagai pemilik dan sekaligus sebagai anggota.

Loyalitas anggota adalah komitmen anggota terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang.³ Loyalitas adalah tentang presentase dari orang yang pernah membeli dalam kerangka waktu tertentu dan melakukan pembelian ulang sejak pembelian yang pertama.⁴

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Thaha ayat 15-16 :

إِنَّ السَّاعَةَ آتِيَةٌ أَكَادُ أَخْفِيهَا لِتُجْزَىٰ كُلُّ نَفْسٍ بِمَا تَسْعَىٰ ۗ فَلَا يَصُدُّكَ عَنْهَا مَن لَّا يُؤْمِنُ بِهَا وَاتَّبَعَ هَوَاهُ فَتَرْدَىٰ ﴿١٦﴾

Artinya: “Segungguhnya hari kiamat itu akan datang Aku merahasiakan (waktunya) agar supaya tiap-tiap diri itu dibalas dengan apa yang ia usahakan. Maka sekali-kali janganlah kamu dipalingkan daripadanya oleh orang yang tidak beriman kepadanya dan oleh orang yang mengikuti hawa nafsunya, yang menyebabkan kamu jadi binasa”.

Berdasarkan ayat di atas, menjelaskan bahwa pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas pelayanan yang berarti mengerti, memahami, dan

³ Naomi Rentha Uli Silaban, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Rentha Jaya Purwakarta*, 2015, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 11, No. 1

⁴ Philip Kotler, Amstrong, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Salemba Empat, 2010), h. 140

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merasakan sehingga penyampaiannya akan mengenai *heart share* anggota pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* anggota. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seseorang anggota pada produk atau usaha koperasi tidak akan diragukan.

Dalam Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267 yaitu:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ
 الْاَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تَغْمِضُوْا
 فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Dalam koperasi pembagian SHU didasarkan atas produktivitas anggota dalam menggunakan jasa koperasi misalnya koperasi simpan pinjam akan memberikan SHU berdasarkan keaktifan anggota dalam meminjam. Semakin banyak meminjam semakin banyak SHU dan syarat ini batil karena dalam syirkah pembagian laba dan rugi diberikan dengan kaidah berdasarkan hadits yaitu:

الوضيعة على المال والربح على ما اصطالحوا عليه

“Kerugian dibebankan kepada kekayaan (modal) dan keuntungan tergantung apa yang mereka sepakati bersama” (H.R.Abdurrazzak di dalam Al Jami’).

Loyalitas anggota merupakan suatu isu yang sangat menarik di bidang koperasi. Koperasi dituntut mampu menawarkan barang dan jasa dengan mutu atau pelayanan yang diberikan pada anggota dari waktu ke waktu. Anggota yang semakin pandai dan terdidik, menyebabkan keinginan dan kebutuhan berubah sangat cepat. Koperasi sudah lebih berorientasi pada anggota, agar dapat memenangkan persaingan. Dengan memberikan kepuasan pada anggota akan membangun kesetiaan dan akhirnya dapat menciptakan hubungan yang erat antara anggota dan koperasi.

Loyalitas anggota merupakan suatu isu yang sangat menarik di bidang koperasi. Koperasi dituntut mampu menawarkan barang dan jasa dengan mutu atau pelayanan yang diberikan pada anggota dari waktu ke waktu. Anggota yang semakin pandai dan terdidik, menyebabkan keinginan dan kebutuhan berubah sangat cepat. Koperasi sudah lebih berorientasi pada anggota, agar dapat memenangkan persaingan. Dengan memberikan kepuasan pada anggota akan membangun kesetiaan dan akhirnya dapat menciptakan hubungan yang erat antara anggota dan koperasi.

Loyalitas tidak muncul secara tiba-tiba, perlu strategi untuk membangunnya. Menurut Prapti strategi merupakan serangkaian keputusan dan tindakan yang diarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan.⁵

⁵ Prapti, Lestari, *Pemasaran Strategik*, (Semarang: Graha Ilmu, 2011), h. 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Credit Union Mandiri merupakan salah satu koperasi Kredit/Credit Union di Indonesia yang berkantor pusat di jalan Mayjen Sutoyo 1k.1 No.3 Kota Tebing Tinggi, Sumatra Utara. Sebagai CU yang berkembang, *Credit Union* Mandiri secara terus menerus akan konsisten untuk memberikan pelayanan terbaiknya bagi seluruh lapisan masyarakat di Sumatera Utara. Koperasi ini berdiri pada tanggal 10 Maret 1987 pada Sidang Paripurna Dewan Paroki Tebing Tinggi. *Credit Union* Mandiri memiliki beberapa cabang untuk melayani masyarakat dengan baik, salah satunya adalah yang berada di desa Pangkalan Kuras yang berdiri pada tahun 2011. Desa Pangkalan Kuras terletak di Jl. Lintas Timur Kelurahan Sorek Satu dengan jumlah penduduk sebanyak 45.930.000 jiwa yang memiliki berbagai suku dan agama.

Anggota Koperasi *Credit Union* Mandiri dari tahun 2012 sampai 2016 mengalami fluktuatif. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1. Jumlah Anggota Koperasi *Credit Union* Mandiri Tahun 2012-2016

No	Tahun	Masuk	Keluar	Tetap	Jumlah
1	2012	89	53	142	178
2	2013	40	50	178	168
3	2014	45	56	168	157
4	2015	42	58	157	141
5	2016	40	58	141	123

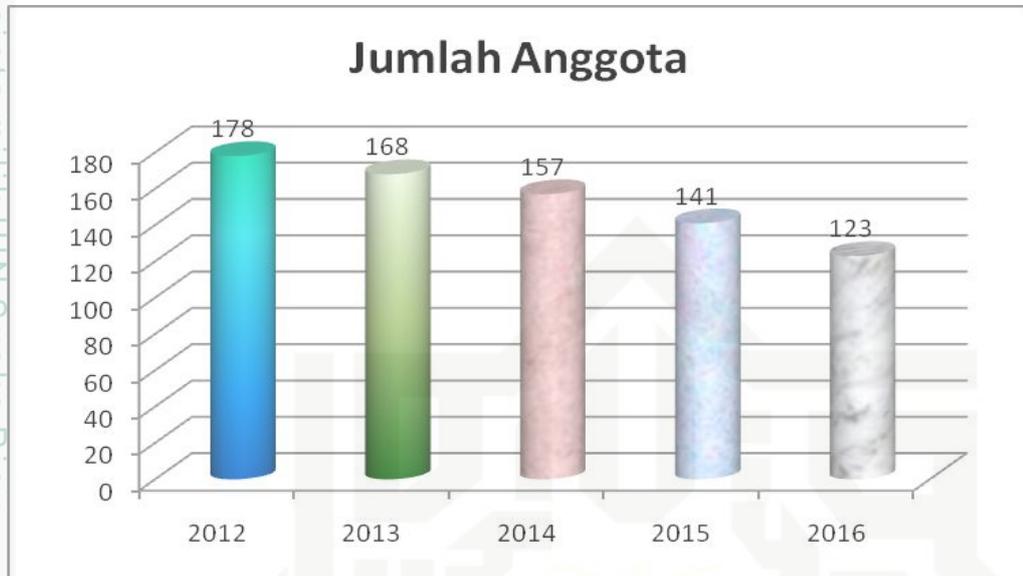
Sumber: Koperasi *Credit Union* Mandiri 2017

Selain dari tabel, jumlah anggota koperasi *Credit Union* Mandiri dari tahun 2012-2016 dapat dilihat pada grafik berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 1.1. Data Anggota di Koperasi *Credit Union* Mandiri Tahun 2012-2016



Berdasarkan tabel dan grafik di atas, dapat diketahui bahwa dari tahun ke tahun jumlah anggota keluar tidak diimbangi dengan masuknya anggota baru. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan masih kurang memuaskan. Misalnya karyawan akan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat yang memiliki penampilan rapi ketimbang yang kumuh, jika ada saudaranya lebih mendahulukan saudaranya tersebut ketimbang masyarakat yang lain sedang mengantri dengan alasan dia sudah mendaftar terlebih dahulu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 orang konsumen Koperasi *Credit Union* Mandiri yang telah keluar menjadi anggota yaitu : Menurut Bapak Siswanto yang mengatakan bahwa saya sudah menjadi anggota koperasi di *Credit Union* Mandiri selama 2 tahun dan tidak pernah telat membayar baik simpanan pokok maupun simpanan wajib, tapi pelayanan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diberikan kurang memuaskan ketika saya datang tidak terlalu ditanggapi dengan baik, pekerjaanya tidak bersahabat.⁶

Menurut Ibu Rohaya yang mengatakan bahwa saya sudah lama menjadi anggota koperasi di *Credit Union Mandiri* yang awalnya sangat membantu masyarakat yang akan membuka usaha, tetapi pada tahun-tahun terakhir ini banyak pembebanan bunga bagi peminjam, sehingga kami sebagai anggota merasa keberatan sedangkan di tempat peminjaman lain tidak memberikan bunga pinjaman sebesar yang diterapkan oleh koperasi *Credit Union Mandiri*.⁷

Sementara itu Bapak Waidi mengatakan saya dalam mengajukan dana pinjaman sangat bertele-tele, bilang syaratnya kurang padahal syarat-syarat untuk meminjam dana sudah saya lengkapi, tetapi kenapa dipersulit. Padahal saya sudah menjadi anggota koperasi selama 2,5 tahun dan tidak mengalami keterlambatan dalam membayar dana simpanan pokok maupun simpanan wajib.⁸

Koperasi *Credit Union Mandiri* telah berusaha untuk mempertahankan agar anggota koperasi tidak keluar menjadi anggota yaitu salah satunya dengan dengan cara merekrut anggota yang berkompeten/memiliki pengetahuan tentang koperasi, memberikan pelatihan kepada anggota, memberikan penyuluhan masyarakat tentang koperasi untuk merekrut anggota baru dan lain-lain.

⁶ Siswanto, Anggota Koperasi Credit Union Mandiri , *Wawancara*, Pangkalan Kuras, 3 Mei 2017

⁷ Rohaya, Anggota Koperasi Credit Union Mandiri , *Wawancara*, Pangkalan Kuras 3 Mei 2017

⁸ Waidi, Anggota Koperasi Credit Union Mandiri , *Wawancara*, Pangkalan Kuras 3 Mei 2017

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti ingin meneliti dalam bentuk skripsi yang berjudul **Strategi membangun loyalitas anggota dalam Mempertahankan Anggota pada koperasi *Credit Union* Mandiri Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan Menurut Ekonomi Islam.**

B. Batasan Masalah

Untuk lebih memudahkan penulis dalam melakukan penelitian ini perlu adanya pembatasan masalah, agar dalam praktik penelitian dan penyusunan secara ilmiah dapat dipahami dengan mudah. Oleh karena itu, peneliti membatasi permasalahan yang akan diteliti secara khusus membahas tentang Strategi membangun loyalitas anggota dalam Mempertahankan Anggota pada koperasi *Credit Union* Mandiri Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan Menurut Ekonomi Islam.

C. Rumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang permasalahan di atas, adapun permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Bagaimana strategi membangun loyalitas anggota dalam Mempertahankan Anggota pada koperasi *Credit Union* Mandiri Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan?
- b. Faktor-faktor penghambat strategi membangun loyalitas anggota dalam Mempertahankan Anggota pada koperasi *Credit Union* Mandiri Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan?.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Bagaimana pandangan Ekonomi Islam terhadap strategi membangun loyalitas anggota dalam mempertahankan anggota Koperasi *Credit Union* Mandiri Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan?.

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui strategi membangun loyalitas anggota dalam Mempertahankan Anggota pada koperasi *Credit Union* Mandiri Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.
- b. Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Penghambat Strategi Membangun Loyalitas Anggota Dalam Mempertahankan Anggota Pada Koperasi *Credit Union* Mandiri Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.
- c. Untuk mengetahui pandangan Ekonomi Islam terhadap strategi membangun loyalitas anggota dalam mempertahankan anggota Koperasi *Credit Union* Mandiri Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.

2. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan memperoleh manfaat antara lain:

- a. Bagi koperasi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak manajemen Koperasi *Credit Union* Mandiri yang berupa informasi empiris yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap upaya-upaya yang telah ditempuh koperasi dalam merancang strategi dan mengimplementasikan program-program perbaikan kepuasan anggota

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang secara terus-menerus untuk mendorong dan memperkuat loyalitas anggota.

b. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan dalam bidang pemasaran khususnya tentang kualitas pelayanan, kepuasan anggota dan loyalitas anggota.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Koperasi *Credit Union* Mandiri Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan sebagai alasan pemilihan lokasi penelitian adalah karena dekat dari tempat tinggal peneliti, menghemat waktu biaya penelitian serta tidak banyak waktu yang digunakan dalam penelitian, selanjutnya peneliti merasa peningkatan loyalitas anggota sangat menarik untuk diteliti dan tuangkan dalam bentuk karya ilmiah.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan dan karyawan Koperasi *Credit Union* Mandiri Sedangkan objek penelitian ini adalah strategi membangun dan mempertahankan loyalitas anggota.

3. Populasi dan Sampel

Menurut Lexy Maleong populasi adalah semua anggota kelompok manusia, binatang, peristiwa atau benda yang tinggal bersama dalam suatu tempat dan secara terencana menjadi suatu target kesimpulan dari hasil

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akhir suatu penelitian⁹. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan dan karyawan koperasi yaitu sebanyak 8 orang. Dalam penelitian ini menggunakan teknik total sampling yaitu seluruh populasi dijadikan sampel.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari wawancara dengan anggota Koperasi *Credit Union Mandiri*.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari literatur kepustakaan seperti buku-buku serta sumber lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah instrumen lain yang sering di jumpai dalam penelitian pendidikan yakni dengan cara memberikan pengamatan secara langsung pada suatu objek penelitian¹⁰. Penulis melakukan pengamatan di lokasi penelitian untuk mendapatkan gambaran yang tepat mengenai subjek penelitian. Bentuk pengamatan yang penulis lakukan adalah secara langsung, sehingga penulis dapat mengamati langsung segala aspek yang terjadi di lapangan.

⁹ Lexy Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Remaja Rosda Karya, 2008), h. 26

¹⁰ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 78

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Wawancara

Wawancara atau interview adalah teknik pencarian data/informasi mendalam yang diajukan kepada responden/informan dalam bentuk pertanyaan susulan setelah teknik angket dalam bentuk pertanyaan lisan.¹¹ Wawancara yang penulis lakukan adalah wawancara terbuka (*open interview*), dimana informan tidak merasa dirinya sedang diwawancarai sehingga informasi yang didapat benar-benar murni tanpa rekayasa.

c. Metode Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto dokumentasi asal katanya adalah dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, catatan harian dan sebagainya¹². Dalam penelitian ini dokumentasi di gunakan untuk memperoleh pelaksanaan pembelian anggota di Koperasi *Credit Union Mandiri* .

6. Metode Penulisan

- a. Metode induktif, yaitu mengumpulkan data-data yang ada kaitannya dengan masalah yang akan diteliti, kemudian data tersebut dianalisa dan diambil kesimpulan secara umum.
- b. Metode deduktif, yaitu pengumpulan data-data yang ada kaitannya dengan masalah yang akan diteliti, kemudian data tersebut dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.

¹¹ Mahi M Hikmat, *Metode Penelitian dalam Persepektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, (Bandung: Graha Ilmu, 2014), h. 79

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Pendidikan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Metode deskriptif, yaitu menggambarkan secara tepat masalah yang diteliti sesuai dengan yang diperoleh, kemudian dianalisa sesuai dengan masalah tersebut.

7. Teknik Analisa Data

Setelah data yang memiliki keterkaitan dapat penulis kumpulkan, maka penulis selanjutnya mengumpulkan data-data tersebut dengan menggunakan metode kualitatif yaitu menganalisa data dengan jalan mengklasifikasikan data-data berdasarkan persamaan jenis dari data tersebut, dan kemudian diuraikan antara data satu dengan data yang lainnya sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah yang diteliti.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam menganalisa data adalah analisis strategi SWOT, yaitu suatu alat analisis kualitatif yang digunakan untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman melakukan suatu kegiatan dengan mengacu kepada kelemahan dan kekuatan yang dimiliki. Dalam hal ini yang menjadi lingkungan eksternal adalah peluang (*Oportunities*) dan ancaman (*Threats*), sedangkan yang menjadi lingkungan internal adalah kekuatan (*Strengths*) dan kelemahan (*Weakness*).¹³

¹³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, (Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2010), h. 51

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.2. Adapun tabel Matriks SWOT sebagai berikut :

Faktor Eksternal Faktor Internal	Opportunities (O) Daftar peluang eksternal	Threats (T) Daftar ancaman eksternal
Strengths (S) Daftar kekuatan internal	S-O Menggunakan kekuatan untuk mengambil keuntungan dan peluang.	S-T Menggunakan kekuatan untuk mengurangi ancaman.
Weakness (W) Daftar kelemahan internal	W-O Mengambil keuntungan dari peluang dengan mengatasi kelemahan.	W-T Meminimalkan kelemahan untuk menghadapi ancaman.

Sumber : Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2010

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat dua faktor internal yang terdiri dari *strengths* dan *weaknesses* dan dua faktor eksternal yaitu *opportunities* dan *threats*. Kedua faktor terdapat dalam analisis SWOT tersebut akan menghasilkan empat strategi, yaitu :

- a. Strategi (S-O), yaitu strategi dengan menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang.
- b. Strategi (S-T), yaitu strategi dengan menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman.
- c. Strategi (W-O), yaitu strategi dengan meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang.
- d. Strategi (W-T), yaitu strategi dengan meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman.

Keempat strategi tersebut dapat diartikan sebagai alat untuk mencapai sasaran atau tujuan. Sasaran atau tujuan yang dimaksud adalah mengandung pengertian yang luas termasuk didalamnya untuk individu, kelompok, lembaga swasta, pemerintah dan lainnya. Dari matriks ini

disusun kombinasi strategi untuk menghasilkan suatu simpulan model pengembangan.

F. Sistematika Penulisan

- BAB I** : Pada bagian ini, dipaparkan tentang Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.
- BAB II** : Pada bab ini berisikan Gambaran Umum koperasi yang berisi tentang Sejarah Singkat koperasi, Visi Misi dan Tujuan koperasi.
- BAB III** : Merupakan bab yang mengenai Pengertian Ekonomi, Pengertian Ekonomi Islam, Pengertian Strategi, Jenis-jenis Strategi, Analisis SWOT, Peran Analisis SWOT, Pengertian Loyalitas, Jenis-jenis Loyalitas dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas.
- BAB IV** : Bab ini berisikan bagaimana strategi membangun loyalitas anggota pada Koperasi *Credit Union Mandiri* Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan dan Bagaimana Pandangan Ekonomi Islam terhadap Strategi Membangun Loyalitas Anggota pada Koperasi.
- BAB V** : Bagian ini merupakan bagian penutup yang berisikan kesimpulan penulis terhadap masalah-masalah yang ada dan saran-saran yang diharapkan dapat berguna bagi koperasi tersebut