

**SISTEM KOORDINASI KOPERASI KAMPAR MITRA MANDIRI (KKMM)
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH
MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (SE.Sy)
Pada Fakultas Syari'ah dan Hukum



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

PONY RAHAYU
11125200246

PROGRAM S1

JURUSAN EKONOMI ISLAM

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

1436 H/2015 M



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Alamat : Jl. H.R. Subrantas KM. 15 Tampan Pekanbaru - Riau No. Telp. 0761-28293
Fax. 0761-21129, Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : iain-sq@pekanbaru.indo.net.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "SISTEM KOORDINASI KOPERASI KAMPAR MITRA MANDIRI (KKMM) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM" yang ditulis oleh:

Nama : PONY RAHAYU
NIM : 11125200246
Jurusan : Ekonomi Islam

Telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Panitia Sarjana Program S1 pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 01 Juli 2015
Bertepatan : 14 Ramadhan 1436 H

Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.Sy).

Pekanbaru, 13 Agustus 2015

Dekan.



Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd
NIP. 19711001 199503 1 002

PANITIA UJIAN SARJANA

KETUA

Dr. H. Mawardi Saleh, Lc, M.A
NIP. 19670624 200112 1 002

SEKRETARIS

Ismardi, M.Ag
NIP. 19720308 200312 1 003

PENGUJI I

Mawardi, S.Ag, M.Si
NIP. 19710809 199903 1 004

PENGUJI II

Wahidin, M.Ag
NIP. 19710108 199703 1 003

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “**Sistem Koordinasi Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Menurut Perspektif Ekonomi Islam.**” Koperasi ini merupakan organisasi uang bertujuan membantu golongan pengusaha kecil dan menengah ke bawah dalam hal permodalan kerja. Sasarannya adalah pedagang pasar, pengrajin, petani atau nelayan, pedagang kecil, pengusaha industri kecil dan perorangan yang membutuhkan modal untuk beragam keperluan usaha yang produktif.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana sistem koordinasi Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM) dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah, bagaimana bentuk pelayanan Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM) kepada nasabah, dan bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap sistem koordinasi Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM) dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan dan nasabah Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM) sedangkan yang menjadi objeknya adalah pelaksanaan sistem koordinasi di Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM) dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Adapun populasi dalam penelitian ini berjumlah 78 orang yaitu pimpinan dan karyawan berjumlah 5 orang serta nasabah yang berjumlah 73 orang. Selanjutnya seluruh populasi dijadikan sampel penelitian atau *total sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengamati langsung di lapangan, wawancara dengan pimpinan dan karyawan serta menyebarkan angket kepada nasabah Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM).

Dari hasil penelitian yang dilakukan, bahwa sistem koordinasi Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM) dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah menerapkan pelayanan berdasarkan standar operasional prosedur yang ada sebagai bentuk pelayanan yang diberikan. Penerapan pelayanan terdiri dari menjelaskan proses administrasi kepada nasabah, melayani nasabah dengan ramah dan sabar, memberikan keamanan dan kenyamanan bagi nasabah, melayani

nasabah dengan cepat dan tanggap, serta disiplin dalam memberikan pelayanan. Koperasi Kampar Mitra Mandiri (KKMM) ini belum berbasis syariah akan tetapi pelayanan yang diberikan sudah sejalan dengan prinsip ekonomi Islam yaitu persaudaraan dan tolong-menolong. Pelayanan yang diberikan dalam bentuk kesabaran, keramahan, keamanan dan kenyamanan, ketekunan, tanggung jawab, serta kedisiplinan. Sehingga para nasabah merasa nyaman dengan dengan pelayanan yang diberikan, meskipun dalam praktiknya masih ada beberapa pelayanan yang tidak dijalankan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada.

KATA PENGANTAR



Segala puji syukur hanya kepada Allah Swt, dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat dan salam tidak lupa diarturkan kepada junjungan kita yakni Nabi Muhammad Saw yang telah berjuang membawa umatnya dari alam kenistaan dan kebodohan kealam yang penuh dengan kedamaian dan kebaikan yaitu islam yang kita miliki sampai sekarang ini.

Penulisan Skripsi dengan judul : **“Sistem Koordinasi Koperasi Kampar Mitra Mandiri (KKMM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Menurut Perspektif Ekonomi Islam”**. Dimaksud untuk melengkapkan tugas dan memenuhi sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Hukum di UIN SUSKA RIAU.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan do'a dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu melalui karya ilmiah ini penulis menyampaikan terima kasih yang setulus- tulusnya dan sedalam- dalamnya kepada:

1. Ayahanda Rukman dan Ibunda Nurzaida yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik dan selalu memberi kasih sayang yang tiada hentinya hingga sampai pada perguruan tinggi saat ini,
2. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, MA., selaku Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu sedalam-dalamnya dikampus UIN SUSKA RIAU ini.
3. Bapak Dr. H. Akbarizan, M.Ag. M.Pd., selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau beserta bapak Dr. H. Mawardi Muhammad Saleh, Lc., M.A. selaku Pembantu Dekan I, dan ibu Dr. Hertina, M.Pd. selaku Pembantu Dekan II, Bapak Dr.Zulkifli, MA. selaku Pembantu Dekan III.

4. Bapak Kamiruddin, M.A, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam dan Bapak Bambang Hermanto, M.A, selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam.
5. Ibu Jumni Nelli, M.Ag selaku dosen pembimbing skripsi dan bapak Ade Fariz Fakhruallah, M.Ag selaku penasehat akademik yang telah meluangkan waktu dan pikirannya dengan penuh ketulusan hati dan kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak /Ibu para dosen serta staf Fakultas Syari'ah dan Hukum.
7. Pimpinan dan seluruh karyawan Koperasi Kampar Mitra Mandiri (KKMM). Terima kasih atas kesempatan dan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Pimpinan serta karyawan perpustakaan UIN SUSKA RIAU, perpustakaan Fakultas Syari'ah dan Hukum.
9. Teman seperjuangan nadira, ulfi, milah, ririn, noni, dan teman seperjuangan lainnya jurusan ekonomi Islam angkatan 2011 yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

Semoga segala kebaikan dan kerjasama Bapak/ ibu, Saudara/i, sekalian dibalas oleh Allah Swt. dan senantiasa mendapatkan Rahmat dan Hidayah-Nya. Akhirnya, terkandung harapan semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan, dan kepada Allah Swt. Penulis menyerahkan diri dan mohon do'a semoga amal ini menjadi amal shaleh, aamiiiiin.

Wabillahitaufiq Walhidayah Wassalaamu ' alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 18 Juni 2015

PONY RAHAYU
NIM. 11125200246

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
E. Metode Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan	12
BAB II GAMBARAN UMUM TENTANG KOPERASI KAMPAR MITRA MANDIRI (KKMM)	14
A. Sejarah Berdirinya, Visi dan Misi Koperasi Kampar Mitra Mandiri (KKMM)	14
B. Struktur Organisasi, Tugas, dan Wewenang Koperasi Kampar Mitra Mandiri (KKMM)	18
C. Aspek Kegiatan Koperasi Kampar Mitra Mandiri (KKMM)	20
D. Mekanisme Koordinasi Koperasi Kampar Mitra Mandiri (KKMM)	23
BAB III TINJAUAN TEORITIS TENTANG KOORDINASI DAN PELAYANAN.....	31
A. Koordinasi	31
1. Pengertian Koordinasi.....	31
2. Karakteristik Koordinasi	32
3. Tipe-Tipe Koordinasi	32
4. Prinsip-Prinsip Koordinasi	33

5. Syarat-Syarat Koordinasi	33
6. Manfaat dan Tujuan Koordinasi.....	38
B. Koperasi	40
1. Pengertian Koperasi	40
2. Landasan Hukum Tentang Koperasi.....	40
3. Karakteristik Koperasi	41
4. Prinsip-Prinsip Koperasi	41
5. Struktur Organisasi Koperasi	42
6. Jenis Koperasi	45
C. Pelayanan Kepada Nasabah	46
1. Pengertian Nasabah.....	46
2. Kualitas Pelayanan.....	46
BAB IV	
HASIL PENELITIAN TENTANG SISTEM KOORDINASI	
KOPERASI KAMPAR MITRA MANDIRI (KKMM) DALAM	
MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH	
MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM.....	53
A. Sistem Koordinasi Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM) ...	53
B. Bentuk Pelayanan Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM)	
Kepada Nasabah.....	57
1. Karakteristik Responden	58
2. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Koperasi	
Kamar Mitra Mandiri (KKMM)	60
C. Sistem Koordinasi Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM)	
Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Menurut	
Perspektif Ekonomi Islam.....	67
BAB V	
PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN.....	