

**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



Oleh:

**PONY RAHAYU**  
**11125200246**

**PROGRAM S1**

**JURUSAN EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIMRIA  
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**

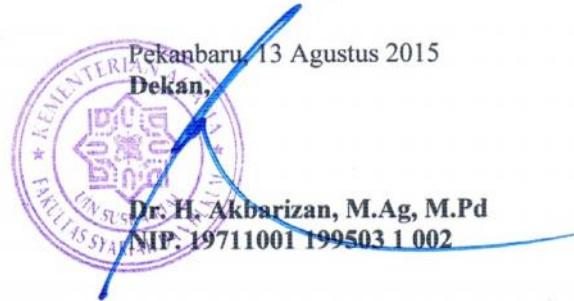
Skripsi yang berjudul "**SISTEM KOORDINASI KOPERASI KAMPAR MITRA MANDIRI (KKMM) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**" yang ditulis oleh:

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).



**PANITIA UJIAN SARJANA**

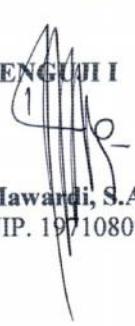
**KETUA**

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

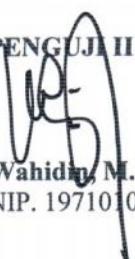
**SEKRETARIS**

  
Ismardi, M.Ag  
NIP. 19720308 200312 1 003

**PENGUJI I**

  
Mawandi, 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 Kampar 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 Kampar Mitra Mandiri (KKMM) dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah, bagaimana bentuk pelayanan Koperasi Kampar Mitra Mandiri (KKMM) kepada nasabah, dan bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap sistem koordinasi Koperasi Kampar Mitra Mandiri (KKMM) dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan dan nasabah Koperasi Kampar Mitra Mandiri (KKMM) sedangkan yang menjadi objeknya adalah pelaksanaan sistem koordinasi di Koperasi Kampar 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 Kampar Mitra Mandiri (KKMM).

Dari hasil penelitian yang dilakukan, bahwa sistem koordinasi Koperasi Kampar 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 adminitrasi kepada nasabah, melayani nasabah dengan ramah dana 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 diaturkan 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 berserta 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 Fakhrullah, M.Ag selaku penasehat akademik yang telah meluangkan waktu dan fikirannya 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, aamiiin.

*Wabillahitaufiq Walhidayah Wassalaamu ' alaikum Wr. Wb*

Pekanbaru, 18 Juni 2015

**PONY RAHAYU**  
**NIM. 11125200246**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I            PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II        GAMBARAN UMUM TENTANG KOPERASI KAMPAR MITRA MANDIRI (KKMM) .....</b>	<b>14</b>
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
<b>BAB III        TINJAUAN TEORITIS TENTANG KOORDINASI DAN PELAYANAN.....</b>	<b>31</b>
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
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN TENTANG SISTEM KOORDINASI KOPERASI KAMPAR MITRA MANDIRI (KKMM) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM.....</b>	<b>53</b>
A.	Sistem Koordinasi Koperasi Kampar Mitra Mandiri (KKMM) ...	53
B.	Bentuk Pelayanan Koperasi Kampar Mitra Mandiri (KKMM) Kepada Nasabah.....	57
1.	Karakteristik Responden .....	58
2.	Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Koperasi Kampar Mitra Mandiri (KKMM) .....	60
C.	Sistem Koordinasi Koperasi Kampar Mitra Mandiri (KKMM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Menurut Perspektif Ekonomi Islam .....	67
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>72</b>
A.	Kesimpulan .....	72
B.	Saran.....	73
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>		
<b>LAMPIRAN.....</b>		