

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Proses kemajuan zaman yang terjadi secara cepat dapat membawa perubahan dalam ilmu pengetahuan, sosial budaya, ekonomi dan politik. Berkaitan dengan hal itu maka masyarakat harus meningkatkan efektifitas dan produktivitas kerja agar mampu menghadapi persaingan dalam sebuah organisasi. Semua organisasi baik yang berbentuk badan usaha swasta, badan yang bersifat publik atau lembaga kemasyarakatan, tentu mempunyai tujuan sendiri-sendiri yang merupakan motivasi pendiriannya yang harus dicapai oleh para manager.

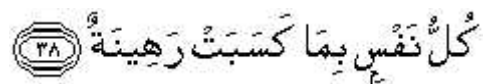
Suatu badan yang bersifat publik seperti lembaga pemerintah, lembaga-lembaga sosial, tujuannya didasarkan atas suatu motivasi yang luhur, berdaya upaya untuk menyelenggarakan kesejahteraan masyarakat dan rakyat. Karena itu, siapa pun yang terlibat di dalam upaya tersebut harus berusaha sekeras-kerasnya agar memperoleh hasil yang besar dengan korban seminimal mungkin. Di dalam Al-Qur'an terdapat pokok-pokok ajaran mengenai hubungan manusia dengan Khaliknya, pokok-pokok ajaran hubungan antara manusia dengan manusia lainnya, prinsip ajaran akhlak, bagaimana setiap manusia itu bertindak dan berbuat, ajaran bagaimana manusia itu mengatur tata kehidupan ini, seperti masalah perekonomian, hukum, pertahanan, dan pokok-pokok ajaran yang sekarang kita kenal dengan *Manajemen*. Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional

atau maksud-maksud yang nyata.¹ Jadi, dalam Al-Qur'an sebenarnya terdapat ajaran mengenai prinsip cara memimpin, prinsip mengenai cara mengatur kehidupan. Semua ajaran itu harus kita jadikan sebagai prinsip dalam manajemen. Dengan demikian, ilmu manajemen itu bagi Islam bukan sesuatu yang baru, tetapi telah menjadi ajaran yang dipatuhi oleh setiap muslim. Sebagian dari mereka sudah mempraktekkannya dalam kehidupan, walaupun bukan dengan nama manajemen.²

Manajemen sebagai suatu ilmu dan teknik untuk mengurus atau mengelola tidak lepas dari fungsi-fungsi dan kewajiban manusia yang telah ditetapkan Allah. Sikap patuh, taat, serta melakukan kewajiban dengan ikhlas adalah disebabkan iman yaitu percaya kepada Allah, patuh dan taat atas semua perintah dan ketentuan Allah.³

Dalam ajaran Islam, pelaksanaan perekonomian sepenuhnya berdasarkan ajaran yang terkandung dalam Al-Qur'an, sunnah Rasul, dan ajaran yang dilaksanakan para sahabat. Diterangkan mengenai pembagian kerja (*division of labor*), timbul hierarki dalam manajemen, ada pekerja biasa, pengawas (*supervisor*), dan ada pula pekerja otak (*staf*). Dengan demikian unsur-unsurnya sudah terdapat dalam setiap tindakan dan perilaku manusia itu sendiri, hanya saja belum disusun dalam suatu kerangka ilmu yang sistematis.

Sebagaimana firman Allah dalam QS Al-Muddatsir (74) : 38



¹George R. Terry, Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, alih bahasa oleh G.A. Ticoalu, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 1992), h. 1

²Mochtar Effendy, *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*, (Palembang: Unsri, 2009), h. 14

³*Ibid*, h. 15

Artinya : “*Tiap-tiap manusia bertanggung jawab (terikat) atas apa yang telah di perbuatnya.*”

Dalam membicarakan unsur-unsur manajemen berikut ini akan dijumpai peristilahan yang “khas” manajemen, yang masih menggunakan bahasa asing. Unsur-unsur atau fungsi manajemen tersebut adalah *universal*,⁴ yaitu *planning* (perencanaan), *organization* (organisasi), *staffing* (staff), *coordinating* (koordinasi), *motivating* (motivasi), dan *controlling* (pengawasan). Sistem dalam keseluruhan unsur yang mendukung pencapaian suatu tujuan, di dalam upaya pencapaian tujuan itu, unsur-unsur itu mempunyai kaitan fungsional satu sama lain. Di sini unsur-unsur itu harus tegas fungsi dan peranannya masing-masing agar tidak tumpang tindih, namun masing-masing mempunyai hubungan fungsional satu sama lainnya.

Koordinasi (*coordinating*) adalah proses dalam mengintegritaskan seluruh aktivitas dari berbagai departemen atau bagian dalam organisasi agar tujuan organisasi bisa tercapai secara efektif.⁵

Proses koordinasi dilakukan untuk menggerakkan para anggota agar bekerja sesuai dengan prosedur yang ada. Apabila anggota tidak menjalankan tugasnya dengan minat dan gembira maka seorang manajer tidak akan mencapai hasil sesuai yang telah ditargetkan. Seperti halnya dalam koperasi.⁶ Jelaslah bahwa seorang pimpinan atau manajer dituntut kemampuannya untuk

⁴ Hani T. Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2003), h. 3

⁵ Ernie, Kurniawan, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 159

⁶ Ninik Widiyanti, *Manajemen Koperasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), h. 7

mengkoordinasi, bukan sekedar mengepalai. Kemampuan mengkoordinasi memudahkannya mengajak bawahan bekerja menuju satu tujuan.⁷

Menurut UU No.25 Tahun 1992, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat, yang berdasar atas azas kekeluargaan.⁸

Koperasi sebagai organisasi ekonomi yang berwatak sosial sebagai usaha bersama berdasarkan asas-asas kekeluargaan dan gotong royong. Dalam melaksanakan fungsinya sebagai organisasi ekonomi pun koperasi selalu berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan hidup, peningkatan swadaya dan peningkatan solidaritas sosial ke arah partisipasi sosial bagi para anggotanya dan masyarakat lingkungannya.⁹ Seperti halnya Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM) sebagai sebuah lembaga ekonomi mempunyai potensi yang cukup besar sebagai lembaga yang mampu memberikan kemanfaatan sosial ekonomi masyarakat dan juga dapat mendukung bagi kelancaran pembangunan nasional.

Tujuan pembentukan lembaga ekonomi Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM) adalah 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

⁷ Irene Diana Sari Wijayanti, *Manajemen*, (Yogyakarta: Mitra Cendikia, 2008), h. 35

⁸ Arifin Sitio, Halomoan Tamba, *Koperasi Teori dan Praktik*, (Jakarta: Erlangga, 2001), h. 18

⁹ Arifin Sitio, Halomoan Tamba, *Koperasi Teori dan Praktik*, (Jakarta: Erlangga, 2001), *Opcit*, h. 18

perorangan yang membutuhkan modal untuk beragam keperluan usaha yang produktif.¹⁰

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan tentunya dibutuhkan manajemen yang baik dalam mengelola lembaga sehingga dengan memasukkan sarana dan penerapan koordinasi dapat mengetahui perencanaan kegiatan dan pengawasan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan merupakan faktor utama dalam keberhasilan lembaga, karena dengan adanya koordinasi diharapkan tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik.¹¹

Untuk lebih efektif dalam pelayanan kepada nasabah maka penerapan kepemimpinan sangat diperlukan untuk mengkoordinasikan dan membagikan pekerjaan kepada bawahan karena tanpa koordinasi tugas dan pekerjaan, maka tujuan organisasi tidak akan tercapai. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan nasabah hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.¹²

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah disebabkan pelayanan tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Pelayanan berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mengenai kepuasan nasabah dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam pemikiran nasabah. Dengan adanya kepuasan dan pemikiran yang tertanam, loyalitas seorang nasabah pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan.

¹⁰ Neilul Authory, Manager, *Wawancara*, (Kuok: Tanggal 15 Oktober 2014)

¹¹ Heru Wahyudi, *Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), h. 78

¹² *Ibid*, h. 79

Sebagaimana firman Allah dalam Surat Ali Imran : 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَوَ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ
 حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
 فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu^[246]. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang di maksud dengan koordinasi adalah tindakan seorang manajer untuk mengusahakan terjadinya keselarasan antara tugas atau pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang yang satu dengan yang lain.¹³ Sedangkan sistem koordinasi Koperasi Kampar Mitra Mandiri (KKMM) dalam melakukan tugasnya terjadi *miskomunikasi* dan kurangnya *sinkronisasi* antara manajer dengan karyawan. Sehingga intruksi yang diberikan manajer tidak dapat terlaksana dengan baik

Dari latar belakang masalah diatas yang ditemui di lapangan maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “**Sistem Koordinasi Koperasi Kampar Mitra Mandiri (KKMM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Menurut Perspektif Ekonomi Islam**”.

¹³ Muhammad Alimni, *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 61

B. Batasan Masalah

Agar Penelitian ini lebih terarah, maka perlu diadakan pembatasan yang akan diteliti. Penelitian ini difokuskan pada sistem koordinasi Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM) dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah menurut perspektif ekonomi Islam.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana sistem koordinasi Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM) dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah ?
2. Apa saja bentuk pelayanan Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM) kepada nasabah ?
3. Bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap sistem koordinasi Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM) dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah ?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut :
 - a. Untuk mengetahui bagaimana sistem koordinasi Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM) dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah.
 - b. Untuk mengetahui apa saja bentuk pelayanan Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM) kepada nasabah.
 - c. Untuk mengetahui sistem koordinasi Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM) dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah menurut perspektif ekonomi Islam.

2. Kegunaan Penelitian ini adalah :
 - a. Sebagai media informasi dikalangan pedagang pada khususnya dan masyarakat pada umumnya tentang bagaimana sistem koordinasi yang dilakukan Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM) menurut perspektif ekonomi Islam.
 - b. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya baik bagi penulis dan pembaca sekalian.
 - c. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada program S1 Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA RIAU.

E. Metode Penelitian

Penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian lapangan, untuk lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut :

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM) yang beralamat di Jalan Prof. M. Yamin SH No.100 Lereng Kecamatan Kuok, Kabupaten Kampar.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan, dan nasabah di Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM). Sedangkan objeknya adalah pelaksanaan sistem Koordinasi di Koperasi Kecamatan Mitra Mandiri (KKMM).

3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 78 orang yaitu seluruh anggota yang bekerja di Koperasi Kampar Mitra Mandiri (KKMM) yang berjumlah 5 orang yang terdiri dari 1 orang manager dan 4 orang karyawan serta 73 orang nasabah. Seluruh populasi dijadikan sampel penelitian, oleh karena itu peneliti menggunakan teknik *total sampling*.

4. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Yaitu data yang secara langsung diperoleh dari manager, karyawan dan nasabah Koperasi Kampar Mitra Mandiri (KKMM) melalui observasi, wawancara dan angket.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang tidak berhubungan langsung dengan responden dan merupakan data pendukung bagi peneliti, yaitu berupa data yang diambil dari beberapa buku dan dokumen yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

5. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Dengan cara mengamati langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran nyata tentang kegiatan yang diteliti.

b. Wawancara

Dengan cara mengadakan tanya jawab langsung kepada responden yang berkenaan dengan masalah yang diteliti secara terpimpin.

c. Dokumentasi

Yaitu meminta data yang sudah ada didokumentasikan di Koperasi Kampar Mitra Mandiri (KKMM).

d. Angket

Yaitu sejumlah pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh data dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal lain yang perlu diketahui.

6. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan deskriptif kualitatif, yaitu setelah data terkumpul dilakukan penganalisaan lalu digambarkan dalam bentuk uraian sehingga diperoleh gambaran umum tentang masalah yang diteliti.

7. Metode Penulisan

Skripsi ini ditulis secara deskriptif dengan menarasikan data-data yang telah terkumpul dalam paragraf yang berkaitan satu sama lain. Selanjutnya kesimpulan diambil secara induktif, dengan menarik kesimpulan berdasarkan data-data yang khusus menjadi kesimpulan secara umum.

8. Variabel

Tabel 1.1
Variabel, Definisi, Indikator

| Variabel Penelitian | Definisi | Indikator |
|---------------------|--|---|
| Koordinasi | Koordinasi ialah proses mengintegrasikan (memadukan), menyinkronisasikan, dan menyederhanakan pelaksanaan tugas yang terpisah-pisah secara terus-menerus untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengintegrasikan 2. Menyinkronisasikan 3. Menyederhanakan 4. Menyelaraskan 5. Menyatukan |
| Pelayanan | Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain baik berupa fasilitas maupun dalam bentuk moral seperti ramah, sabar, sopan, dan lain sebagainya yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kenyamanan 2. Keramahan 3. Kesabaran 4. Keamanan 5. Tanggap |

F. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, penulis membagi menjadi 5 Bab pembahasan, dimana masing-masing Bab menjadi Sub dengan perincian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam Bab ini akan dijelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM TENTANG KOPERASI KAMPAR MITRA MANDIRI (KKMM)

Dalam Bab ini penulis menerangkan tentang sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, deskripsi tugas-tugas dan bentuk pelayanan serta produk dan jasa Koperasi Kampar Mitra Mandiri (KKMM).

BAB III : TINJAUAN TEORITIS TENTANG KOORDINASI DAN PELAYANAN

Dalam Bab ini penulis menguraikan tentang pengertian koordinasi, karakteristik koordinasi, tipe koordinasi, prinsip-prinsip koordinasi, tujuan koordinasi, manfaat koordinasi, cara melakukan koordinasi, pengertian koperasi, syarat koperasi, struktur koperasi, pengertian nasabah, kebutuhan nasabah, dan kualitas pelayanan.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN TENTANG SISTEM
KOORDINASI KOPERASI KAMPAR MITRA
MANDIRI (KKMM) DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN KEPADA NASABAH MENURUT
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

Dalam Bab ini penulis menguraikan tentang sistem koordinasi Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM), dan tinjauan ekonomi Islam terhadap sistem koordinasi Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM) dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam Bab ini terdiri atas kesimpulan dan saran yang diperlukan untuk perbaikan dan informasi yang berguna bagi Koperasi Kamar Mitra Mandiri (KKMM).