



**DAMPAK NILAI KETAQWAAN DALAM PELAYANAN TERHADAP
ANGGOTA KOPERASI BAITUL MAAL WA TAMWIL (BMT) ISLAM
ABDURRAB DAN KOPERASI BMT DAREL HIKMAH
PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Syariah dan Hukum**



NOLA BERLIANA PUTRI
NIM. 11725202823

**PROGRAM S1
EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2024 / 1445 H**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **“Dampak Nilai Ketaqwaan Dalam Pelayanan Terhadap Anggota Koperasi Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Islam Abdurrab Dan Koperasi BMT Darel Hikmah Pekanbaru DiTinjau Menurut Ekonomi Syariah”** yang ditulis oleh:

Nama : Nola Berliana Putri
NIM : 11725202823
Program Studi : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 29 September 2022

Pembimbing Skripsi

Dr. H. Heri Sunandar, M.CL
NIP. 19660803 199303 1 004



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.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul : **“DAMPAK NILAI KETAQWAAN DALAM PELAYANAN TERHADAP ANGGOTA KOPERASI BAITUL MAAL WA TAMWIL (BMT) ISLAM ADURRAB DAN KOPERASI BMT DAREL HIKMAH PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH”**, yang ditulis oleh:

Nama : Nola Berliana Putri
 NIM : 11725202823
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari : Jum’at, 23 Februari 2024
 Waktu : 13.30 WIB
 Tempat : Ruang Munaqasyah (Gedung Belajar)

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 27 Februari 2024
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

- Ketua
Muhammad Nurwahid, M.Ag
- Sekretaris
Desi Devrika Devra, SHL., M.Si
- Penguji I
Dr. Muhammad Albahi, SE, M.Si.Ak.CA
- Penguji II
Dr. Zuraidah, M.Ag

UIN SUSKA RIAU

Mengetahui:
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. H. Zulkifli M. Ag
 NIP. 19410062005011005





SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nola Berliana Putri
NIM : 11725202823
Tempat/ Tgl. Lahir : Pekanbaru, 08 Januari 1999
Fakultas/Pascasarjana : Syariah Dan Hukum
Prodi : Ekonomi Syariah

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Dampak Nilai Ketaqwaan Dalam Pelayanan Terhadap Anggota Koperasi Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Islam Abdurrah Dan Koperasi BMT Darel Hikmah Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. **Penulisan Disertai/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya * dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.**
2. **Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.**
3. **Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya , *saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.**
4. **Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)*saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.**

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 26 Februari 2024

Yang membuat pernyataan



METERAI
TEMPEL
ACF54AKX839060391

Nola Berliana Putri

Nola Berliana Putri
NIM : 11725202823

- *pilih salah satu sesuai jenis karya tulis*

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.

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.

ABSTRAK

Nola Berliana Putri, (2024) : Dampak Nilai Ketaqwaan Dalam Pelayanan Anggota Koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrah dan Koperasi BMT Darel Hikmah Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah

Penelitian ini dilatarbelakangi karena semakin kritisnya anggota koperasi dalam upaya untuk memperoleh kepuasan pelayanan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah dampak nilai ketaqwaan dalam pelayanan terhadap anggota koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrah dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru serta tinjauan ekonomi syariah terhadap dampak nilai ketaqwaan dalam pelayanan. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan dampak nilai ketaqwaan dalam pelayanan kepada anggota koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrah dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru serta menjelaskan tinjauan ekonomi syariah terhadap dampak nilai ketaqwaan dalam pelayanan kepada anggota koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrah dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru.

Penelitian ini dilakukan pada koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrah Pekanbaru dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrah dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru yang merupakan anggota Koperasi. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai ketaqwaan pengurus koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru jauh lebih tinggi dari nilai ketaqwaan pengurus koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrah. Dengan tingginya nilai ketaqwaan para pengurus Koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru maka akan berdampak pada pelayanan yang lebih baik yang dilakukan pengurus kepada para anggota koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru. Berdasarkan tinjauan ekonomi syariah diketahui bahwa pengurus koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrah dan pengurus Koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru telah berupaya untuk menerapkan prinsip-prinsip ekonomi syariah dalam mengelola koperasi.

Kata kunci : *Nilai Ketaqwaan, dan Pelayanan Koperasi Baitul Maal Wa Tamwil*

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.

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah Swt yang telah melimpahkan karunianya kepada kita bersama sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Sholawat serta salam kepada figur Qudwah yakni junjungan alam Nabi Muhammad SAW, mudah-mudahan dengan seringnya bersholawat kita termasuk umat yang mendapat syafa'at beliau di akhirat kelak. Aamiin.

Skripsi ini berjudul “Dampak Nilai Ketaqwaan Dalam Pelayanan Anggota Koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrah dan Koperasi BMT Darel Hikmah Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah.” Skripsi ini hasil karya ilmiah yang disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ekonomi Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab per bab skripsi ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditentukan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari pembaca. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayahanda tercinta Zulfahmi dan Ibunda Martini, S.Sos., M.Si. serta adikku tersayang Novi Wulandari yang telah memberikan Motivasi, Cinta, Do'a, moril maupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Pembantu Rektor I, II, III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah beserta PD I, II, III Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN SUSKA Pekanbaru 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.

4. Bapak Mawardi Muhammad Shaleh, Dr., H., M.A, selaku Penasehat Akademis yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan penulis dibidang akademik.
5. Bapak Muhammad Nurwahid, M.Ag, selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah dan Bapak Syamsurizal, S.E, M.Sc, Ak, CA selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum.
6. Almarhum Bapak Dr. Heri Sunandar, M.CL, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Ekonomi Syariah dan Civitas Akademik Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN SUSKA Pekanbaru yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis.
8. Teman-teman seperjuangan khususnya Novia Reski, Yesti Seruni, Aminuddin dan Teman-teman lokal E angkatan 2017 dan teman teman lainnya yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu Terima Kasih atas dukungan dan do'anya. Mudah-mudahan dengan segala jerih payah dan dorongan yang telah disumbangkan bernilai ibadah di sisi Allah SWT. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran sangat diharapkan dari semua pihak yang membacanya. Terutama Bapak Dosen Pembimbing yang selalu membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini..

Pekanbaru, Februari 2024

Penulis,

Nola Berliana Putri



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.

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teoritis	11
B. Penelitian Terdahulu.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	57
A. Jenis Penelitian	57
B. Lokasi Penelitian	57
C. Populasi dan Sampel.....	58
D. Sumber Data	60
E. Teknik Pengumpulan Data	61
F. Analisis Data	62
G. Metode Penulisan	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
A. Dampak Nilai Ketaqwaan Dalam Pelayanan Terhadap Anggota Koperasi BMT Islam Abdurrah Dan Koperasi BMT Darel Hikmah Pekanbaru.....	64
1. Meningkatkan Kedisiplinan Pengurus Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Anggota Koperasi.....	64
2. Mewujudkan Keadilan Pengurus Dalam Memberikan	



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.

Pelayanan Terhadap Anggota Koperasi.....	69
3. Meningkatkan kinerja Pengurus Koperasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Anggotanya.....	74
4. Mewujudkan Sikap Profesionalisme Pengurus Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Anggotanya.....	79
5. Membangun rasa Kekeluargaan Pengurus Koperasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Anggotanya.....	84
B. Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Dampak Nilai Ketaqwaan Dalam Pelayanan Terhadap Anggota Koperasi <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> (BMT) Islam Abdurrahman Dan Koperasi BMT Darel Hikmah Pekanbaru.....	88
a. Kedisiplinan Dalam Memberikan Pelayanan	88
b. Keadilan Dalam Memberikan Pelayanan	89
c. Kinerja Pelayanan	91
d. Sikap Profesionalisme Dalam Memberikan Pelayanan	94
e. Rasa Kekeluargaan Dalam Memberikan Pelayanan	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	100
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	110

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.

DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel III.1	Persentase Jumlah Sampel Penelitian 60
Tabel IV.1.	Tanggapan Responden Mengenai Kedisiplinan Pengurus Koperasi <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> (BMT) Islam Abdurrab Pekanbaru dan Pengurus Koperasi <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Perkoperasian Berdasarkan Indikator <i>Tangible</i> 65
Tabel IV.2.	Tanggapan Responden Mengenai Keadilan Pengurus Koperasi <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> (BMT) Islam Abdurrab Pekanbaru dan Pengurus Koperasi <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Perkoperasian Berdasarkan Indikator <i>Empathy</i> 70
Tabel IV.3.	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Pengurus Koperasi <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> (BMT) Islam Abdurrab Pekanbaru dan Pengurus Koperasi <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Perkoperasian Berdasarkan Indikator <i>Assurance</i> 75
Tabel IV.4.	Tanggapan Responden Mengenai Profesionalisme Pengurus Koperasi <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> (BMT) Islam Abdurrab Pekanbaru dan Pengurus Koperasi <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Perkoperasian Berdasarkan Indikator <i>Releability</i> 81

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.

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian	110
Lampiran 2	Wawancara Penelitian	112
Lampiran 3	Dokumentasi Wawancara.....	114



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.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Allah SWT telah menjadikan harta sebagai salah satu tegaknya kemaslahatan hidup manusia didunia untuk mewujudkan kemaslahatan tersebut. Allah SWT telah menyari'atkan umat manusia untuk mencari karunia-Nya dimuka bumi.

Berdasarkan pada ayat Al-Qur'an di atas kiranya dapat dipahami bahwa tolong-menolong dalam kebajikan dan dalam ketaqwaan dianjurkan oleh Allah. "Koperasi merupakan salah satu bentuk tolong-menolong, kerjasama, dan saling menutupi kebutuhan. Menutupi kebutuhan dan tolong-menolong kebajikan adalah salah satu wasilah untuk mencapai ketaqwaan yang sempurna."¹

Nilai-nilai Ketaqwaan terhadap anggota tercermin dalam perilaku anggota yang diinternalisasikan dalam kehidupan sehari-hari yang didapatkan oleh anggota dalam menjalankan kehidupan guna mencapai tujuannya, yaitu sebagai bekal nantik di akhirat. "Hal ini karena manusia merupakan makhluk pedagogic yaitu makhluk yang dilahirkan membawa potensi yang dapat mendidik. Hal ini tidak menyurutkan manusia untuk mengembangkan setiap potensi yang ada dalam diri manusia"².

¹ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2016), h. 294-295.

² Ramayulis, *Metodologi Pendidikan Agama Islam*, (Jakarta: Kalam Mulia, 1994), Cet. 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Sebagai makhluk sosial manusia membutuhkan orang lain. Tak hanya sebagai teman dan kesendirian, tetapi juga patner dalam melakukan sesuatu. baik itu dalam hal aktivitas ekonomi, sosial, budaya, politik maupun amal perbuatan yang terkait dengan ibadah kepada Tuhan. disinilah tercipta hubungan untuk saling tolong menolong antara manusia satu dengan yang lainnya agar tujuan dalam hidupnya bisa tercapai. Untuk mencapai tujuan itu manusia memerlukan kerjasama khususnya dalam ketaqwaan, salah satu kegiatan ketaqwaan yaitu kerjasama yang dilakukan dalam bentuk kerjasama organisasi Koperasi.

Lembaga keuangan syariah adalah badan usaha yang melakukan kegiatan dibidang keuangan dalam bentuk penghimpunan dan penyaluran dana, portofolio, saham maupun obligasi serta bentuk lainnya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dewan Syariah Nasional (DSN) mendeskripsikan lembaga keuangan syariah sebagai lembaga keuangan yang mengeluarkan produk keuangan syariah. “Lembaga keuangan syariah yang ada di Indonesia antara lain perbankan syariah, asuransi syariah, pasar modal syariah, reksadana syariah, obligasi syariah, pegadaian syariah serta *Baitul maal wa tamwil.*”³

Dalam rangka membuat sebuah koperasi agar menjadi lebih unggul, maka koperasi tersebut harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi berbagai kepentingan para anggotanya. ”Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan atau

³ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2014), h. 45.

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.

menempatkan sesuatu dimana anggota sudah tahu tempatnya atau pelayanan”.⁴ ”Tindakan yang dilakukan koperasi tentunya bertujuan memenuhi keinginan anggota akan sesuatu jasa yang mereka butuhkan memenuhi pelayanan yang diberikan terkadang dalam bentuk langsung dan tidak langsung”.⁵

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak anggota yang berkepentingan sehingga bagi yang dilayani akan timbul kesan tersendiri. Dengan adanya pelayanan yang baik maka anggota koperasi akan merasa puas. ”Dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik anggota koperasi untuk menggunakan jasa yang ditawarkan”.⁶

Koperasi sebagai suatu perkumpulan yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum yang memberi kebebasan masuk dan keluar sebagai anggota dengan bekerjasama secara kekeluargaan menjalankan usaha, untuk mempertinggi kesejahteraan jasmaniah para anggotanya.⁷

Anggota sebagai pemilik dan sekaligus pengguna jasa yang sering disebut *dual identity of the member*, maka anggota harus memperoleh pelayanan yang optimal disisi lain juga akan memperoleh manfaat ekonomi, dengan demikian anggota diharapkan akan berpartisipasi penuh terhadap kegiatan koperasinya.

⁴ Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2016), h. 90.

⁵ Handi Irawan D, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Gramedia, 2002), h. 57.

⁶ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), h. 1.

⁷ Iskandar Soesilo, *Dinamika Gerakan Kopersai Indonesia*, (Jakarta: PT. Wahana Semesta Intermedia, 2008), h. 3



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.

Koperasi merupakan sebuah perusahaan atau lembaga organisasi yang mempunyai tujuan bukan untuk mendapatkan keuntungan semata, akan tetapi koperasi juga bertujuan untuk mencari kesejahteraan anggota dalam koperasi tersebut. Koperasi mengisi tuntutan konstitusional, pembangunan, dan perkembangannya. Koperasi merangkum seluruh aspek kehidupan masyarakat. Keberadaan beberapa koperasi telah dirasakan peran dan manfaatnya bagi masyarakat, walaupun derajat dan intensitasnya berbeda, setidaknya terdapat bentuk eksistensi koperasi bagi anggota.

Koperasi syariah mengandung dua unsur di dalamnya, yaitu *ta'auwun* (tolong-menolong) dan *syirkah* (kerjasama). Dengan demikian, koperasi syariah biasa disebut *syirkatu at-tauniyyah*, yaitu suatu bentuk kerjasama tolong-menolong antar sesama anggota untuk meningkatkan kesejahteraan bersama. Sebagai lembaga keuangan syariah non bank yang memiliki tugas menarik dan mengelola dana masyarakat, dana yang telah terhimpun kemudian disalurkan kembali kepada anggota.

Dalam menjalankan dua aktivitas besar tersebut, koperasi harus menjalankan sesuai dengan kaidah-kaidah yang berlaku, utamanya adalah kaidah transaksi dalam pengumpulan dan penyaluran dana menurut Islam serta tidak bertentangan dengan tujuan koperasi syariah. Penghimpunan dana dilakukan dalam bentuk tabungan, deposito, dan giro dengan prinsip *wadi'ah* dan *mudarabah*.⁸ Penyaluran dana dapat dilakukan dengan beberapa macam

⁸ Wiroso, *Produk Perbankan Syariah*, (Jakarta: LPFE Usakti, 2011), h. 118.



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

akad seperti *murabahah*, *salam*, *istishna*, *mudarabah*, *musharakah*, *ijarah*, dan *qard*.

Salah satu koperasi syariah yang berkembang di Pekanbaru adalah koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrah dan Koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah. *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrah dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah di bidang usaha pembiayaan syariah dan jasa simpanan. "Keberadaan Koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) sebagai salah satu lembaga keuangan syariah mengalami dinamika yang bagus seiring dengan dinamika dan perkembangan lembaga ekonomi dan keuangan Islam lainnya".⁹ "Prinsip operasinya didasarkan pada prinsip bagi hasil, jual beli (*ijarah*), dan titipan (*Wadiah*)".¹⁰

Baitul maal wa tamwil (BMT) adalah balai usaha mandiri terpandu yang isinya berintikan dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya.¹¹

Sejak berdirinya koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrah hingga sekarang jumlah anggota sebanyak 245 orang sedangkan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darul Hikmah dengan jumlah anggota guru dan karyawan ada 115 orang. Dalam menjalankan kegiatan

⁹ Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h. 55

¹⁰ Nurul Huda dan Muhammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam*, (Jakarta: Kencana, 2010), cet ke-1, h. 363

¹¹ Yusrialis, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Dalam Sistem Keuangan Indonesia*, (Pekanbaru: Suska Press, 2007), h. 80.



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

operasional sehari-hari koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrab dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah ini membutuhkan sistem dan prosedur yang secara umum telah diatur dalam peraturan menteri koperasi. Sistem dan prosedur memiliki hubungan yang sangat dekat, sehingga dua istilah tersebut sering dipakai secara bersamaan. "Prosedur merupakan urutan-urutan pekerjaan kriteria yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sering terjadi"¹²

DSN-MUI telah mengeluarkan keputusan No. 03 tahun 2000 tentang pelaksanaan penetapan Anggota Dewan Pengawas Syariah pada Lembaga Keuangan Syariah dan pada tahun 2004 Menteri Koperasi mengeluarkan Surat Keputusan No.91/KEP/M.KUM/IX/2004 tentang petunjuk pelaksanaan kegiatan usaha koperasi jasa keuangan syariah.¹³

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. "Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau secara fisik"¹⁴

¹² Zaki Baridwan, *Sistem Akuntansi (Penyusunan Prosedur dan Metode)* edisi 5, (Yogyakarta: BPF, 1994), h. 3

¹³ Sofiyah, *Analisis Efektifitas Keputusan DSN-MUI NO. 3 Tahun 2000 berkaitan tentang dewan pengawas syariah di baitul mal wa tamwil (BMT)*, (Salatiga: stain, 2011), h. 22.

¹⁴ Atep Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), cet ke-II, h. 27



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.

Koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrah dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darul Hikmah telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada anggota terutama kemudahan dalam prosedur pembiayaan. Hanya saja belum sepenuhnya menyadari hal tersebut, salah satu faktor adalah karena mereka belum pernah melakukan pembiayaan di koperasi syariah. Mereka menganggap bahwa praktik yang ada di koperasi syariah sama halnya dengan praktik yang ada di koperasi konvensional.

Pernyataan-pernyataan tersebut menarik untuk dikritisi dan dicermati, oleh sebab itu Koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) sebagai lembaga keuangan alternatif bagi masyarakat harusnya memiliki perbedaan dan keunggulan tersendiri yaitu Koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) yang dijalankan secara agamis dalam arti tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah dengan tidak meninggalkan “ruh” profesionalisme dalam menjalankan dan mengembangkan usahanya.¹⁵

Maka berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “**Dampak Nilai Ketaqwaan Dalam Pelayanan Terhadap Anggota Koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrah dan Koperasi BMT Darel Hikmah Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah**”.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipermasalahkan, maka penulis membatasi permasalahan penelitian ini pada

¹⁵ Sofiyah, *Op. Cit.*, h. 23.



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dampak nilai ketaqwan dalam pelayanan terhadap anggota koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrab dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah pekanbaru ditinjau menurut ekonomi syariah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengambil beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimanakah dampak nilai ketaqwaan dalam pelayanan terhadap anggota koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrab dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru?
2. Bagaimanakah tinjauan ekonomi syariah terhadap dampak nilai ketaqwaan dalam pelayanan terhadap anggota koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrab dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru?

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menjelaskan dampak nilai ketaqwaan dalam pelayanan terhadap anggota koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrab dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru.
- b. Untuk menjelaskan tinjauan ekonomi syariah terhadap dampak nilai ketaqwaan dalam pelayanan terhadap anggota koperasi *Baitul Maal*



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.

Wa Tamwil (BMT) Islam Abdurrab dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai penerapan dan pengembangan disiplin ilmu yang didapatkan selama ini dalam proses perkuliahan.
- b. Sebagai referensi tambahan bagi orang yang membutuhkan informasi yang berkaitan dengan judul ini.
- c. Sebagai sumbangan pemikiran penulis untuk masyarakat umum serta pemerintah khususnya dalam masalah dampak nilai ketaqwan dalam pelayanan terhadap anggota koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrab dan koperasi BMT Darel Hikmah Pekanbaru ditinjau menurut ekonomi syariah.
- d. Sebagai salah satu syarat bagi peneliti untuk menyelesaikan perkuliahan program S1 pada Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan Ekonomi Islam pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Sistematika Penulisan.

Penelitian ini disusun dalam lima bab yaitu bab pendahuluan, bab kajian pustaka, bab metode penelitian, bab hasil penelitian, bab hasil penelitian dan pembahasan dan bab kesimpulan dan saran.

Bab I Pendahuluan. Pada bab pendahuluan yang membahas berbagai gambaran singkat dan mencapai tujuan penulisan yang meliputi: latar



belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan teori. Landasan teori ini berisi kerangka teori atau kerangka konseptual. Serta akan ditambahkan analisis ekonomi syariah terhadap penelitian yang disajikan.

Bab III Metode penelitian. Di dalam penelitian bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian populasi dan sampel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisa data dan metode penulisan.

Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan. Pembahasan yang membahas mengenai dampak nilai ketaqwaan dalam pelayanan terhadap anggota koperasi Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Islam Abdurrah Dan Koperasi Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru serta tinjauan ekonomi syariah terhadap dampak nilai ketaqwaan dalam pelayanan terhadap anggota koperasi Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Islam Abdurrah Dan Koperasi BMT Darel Hikmah Pekanbaru.

Bab V Penutup. Bab penutup berisi uraian tentang pokok-pokok kesimpulan dan saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

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.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kerangka Teoritis

1. Dampak

a. Pengertian Dampak

Pengertian dampak menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah benturan, pengaruh yang mendatangkan akibat baik positif maupun negatif.

Pengaruh adalah daya yang ada dan timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang suatu keadaan dimana ada hubungan timbul balik atau hubungan akibat antara apa yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi dalam dari sebuah kebijakan atau progrsm terdapat bagian evaluasi yang menempati posisi terakhir dalam alur kebijakan dan program.¹⁶

Dampak secara sederhana bisa diartikan sebagai pengaruh atau akibat. Dalam setiap keputusan yang diambil oleh seorang atasan biasanya mempunyai dampak tersendiri, baik itu dampak positif maupun dampak negatif. Dampak juga bisa merupakan proses lanjutan dari sebuah pelaksanaan pengawasan internal. Seorang

¹⁶ Suharno dan Retnoningsih, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Semarang: Widya Karya, 2011), h. 243.

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.

pemimpin yang handal sudah selayaknya bisa memprediksi jenis dampak yang terjadi atas sebuah keputusan yang akan diambil.

b. Ruang Lingkup Dampak

Indikator dampak adalah ukuran dimana hasilnya dapat dinilai (berpegaruh secara positif atau negatif pada kelompok sasaran).

Indikator ini dikembangkan dari hasil atau dampak/tingkat tujuan.

Indikator dampak dapat berupa proses indikator langsung sederhana dan mudah untuk diukur, mereka biasanya tepat menyajikan tujuan masing-masing secara komprehensif, indikator tidak langsung yang digunakan setelah tujuan/hasilnya tercapai tidak bisa secara langsung diamati, pengukuran akan membutuhkan biaya yang sangat tinggi, sumber daya untuk mengukur bisa jadi sudah tidak tersedia, atau pencapaian tujuannya adalah hanya bisa diukur setelah waktu yang lama atau jauh setelah kegiatan telah dilakukan.¹⁷

”Indikator ini bisa juga digunakan untuk mengumpulkan pendapat orang dan memantau kepuasan dan perubahan yang terjadi. Rekomendasinya adalah Akan lebih memadai apabila kedua indikator ini digunakan secara seimbang”.¹⁸

Dari penjabaran diatas kita dapat membagi dampak ke dalam dua pengertian:¹⁹

¹⁷ Achmad S Rucky, *Sistem Manajemen Kinerja*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), h. 21

¹⁸ Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008), h. 2.

¹⁹ Munawaroh, *Dampak Pernikahan Dini di Desa Margamulya Kecamatan Rembah Samo Kabupaten Rokan Hulu*, <http://repository.uin-suska.ac.id/> Di akses pada tanggal 13 November 2021.

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.

1) Dampak Positif

“Dampak adalah keinginan untuk membujuk meyakinkan mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan mereka mengikuti atau mendukung keinginan. Sedangkan Positif adalah pasti atau tegas dan nyata dari suatu pikiran terutama memperhatikan hal-hal yang baik”.²⁰ Positif adalah suasana jiwa yang mengutamakan kegiatan kreatif dari pada kegiatan yang menjemkan kegembiraan dari pada kesedian, optimisme dari pada pesimisme.

Keadaan jiwa seseorang yang dipertahankan melalui usaha-usaha yang sadar bila sesuatu terjadi pada dirinya supaya tidak membelokkan fokus mental seseorang pada yang negatif. Bagi orang yang berpikiran positif mengetahui bahwa dirinya sudah berpikir buruk maka ia akan segera memulihkan dirinya.²¹ jadi pengertian dampak positif adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginan yang baik.

2) Dampak Negatif

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dampak negatif adalah pengaruh kuat yang mendatangkan akibat negatif.

²⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h. 23

²¹ *Ibid.*, h. 23

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.

Dampak adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginan berdasarkan beberapa penelitian ilmiah disimpulkan bahwa negatif adalah pengaruh buruk yang lebih besar dibandingkan dengan dampak positifnya.²²

2. Nilai Ketaqwaan

a. Pengertian Nilai Ketaqwaan

Nilai ialah prinsip atau hakikat yang menentukan harga atau nilai dan makna bagi sesuatu. Dalam kehidupan akhlak manusia, yang menentukan nilai manusia dan harga diri dan amal serta sikapnya ialah prinsip-prinsip tertentu seperti kebenaran, kebaikan, kesetiaan, keadilan, persaudaraan, ketulusan dan keikhlasan, kesungguhan dalam kebenaran, persaudaraan, keprihatinan, kerahiman. "Dalam definisi lain, Noor Syam menyatakan bahwa nilai adalah suatu penepatan atau kualitas obyek yang menyangkut suatu jenis apresiasi atau minat".²³

Aqliah berasal dari kata 'Aqli secara bahasa (etimologi) berarti akal yang mempunyai beberapa makna diantaranya: kebijakan (al hikmah), tindakan yang baik atau tindakan yang tepat (husnut tasharruf), denda (ad diyah).

²² Sulidar Fitri, *Dampak Positif Dan Negatif Sosial Media Terhadap Perubahan Sosial Anak*, <https://umtas.ac.id/journal/index.php/naturalistic/article/download/5/14>, Jurnal Kajian Penelitian Pendidikan dan Pembelajaran, 2017

²³ Abd Aziz, *Filasafat Pendidikan Islam: Suatu Gagasan Membangun Pendidikan Islam*, (Yogyakarta: Teras, 2009), h. 124.

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.

Dalil Aqli didasarkan pada akal pemikiran manusia itu sendiri. Dalil Aqli tidak bisa dijadikan sandaran mutlak, hal ini tentunya berbeda dengan Dalil Naqli karena diambil dari sumber Al Qur'an dan As Sunnah.

“Menurut Rokeach dan Bank bahwasannya nilai merupakan suatu tipe kepercayaan yang berada pada suatu lingkup sistem kepercayaan di mana seseorang bertindak atau menghindari suatu tindakan, atau mengenai sesuatu yang dianggap pantas atau tidak pantas”.²⁴

Nilai disebut dengan daya pendorong dalam hidup, yang memberi makna pengabsahan pada tindakan. Nilai memiliki dua dimensi, yaitu dimensi intelektual dan dimensi emosional. Kombinasi dua dimensi ini menentukan nilai serta fungsinya dalam kehidupan. Apabila dalam pemberian makna keabsahan terhadap suatu tindakan, dimensi intelektualnya lebih dominan daripada dimensi emosionalnya, kombinasi tersebut dinamakan norma atau prinsip. ”Kasih sayang, pemaaf, sabar, persaudaraan, dan sebagainya adalah norma atau prinsip dalam dimensi emosional yang terwujud dalam tingkah laku atau pola pikir”.²⁵

Sebagaimana firman Allah dalam QS. At-taubah ayat 61 yang berbunyi:

²⁴ Asmaun Sahlan, *Mewujudkan Budaya Religius di Sekolah*, (Malang: UIN-Maliki, 2009), h.66.

²⁵ Hamdani, *Dasar-dasar Pendidikan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2011), h. 145-146.



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.

وَمِنْهُمْ الَّذِينَ يُؤَدُّونَ النَّبِيَّ وَيَقُولُونَ هُوَ أُذُنٌ قُلْ أُذُنٌ خَيْرٌ لَكُمْ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ
وَيُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِينَ وَرَحْمَةٌ لِلَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ يُؤَدُّونَ رَسُولَ اللَّهِ لَهُمْ
عَذَابٌ أَلِيمٌ ٦١

Artinya:

“Di antara mereka (kaum munafik) ada orang-orang yang menyakiti Nabi (Muhammad) dan mengatakan, “Dia adalah telinga (yang menampung dan memercayai semua apa yang didengarnya tanpa seleksi).” Katakanlah, “(Nabi Muhammad adalah) telinga yang baik bagi kamu, dia beriman kepada Allah, memercayai orang-orang mukmin, dan menjadi rahmat bagi orang-orang yang beriman di antara kamu.” Orang-orang yang menyakiti Rasulullah bagi mereka azab yang sangat pedih”. (QS. At-Taubah: 61).²⁶

“Ath-Thabari dalam tafsirnya menjelaskan bahwa para mujahid menyatakan maksud ayat ini adalah bahwa “Dia membenarkan bahwa Allah SWT dan tidak ada sekutu bagi-Nya”. Adapun “Memercayai orang-orang mukmin”. Maksudnya adalah ia membenarkan ucapan orang-orang mukmin, bukan orang kafir atau munafik”.²⁷ Ini merupakan pengingkaran Allah SWT kepada orang yang munafik yang mengatakan bahwa; Muhammad memercayai apa yang ia dengar, seakan-akan Allah SWT berfirman: Sesungguhnya Muhammad hanya mendengar yang baik-baik, membenarkan apa yang diwahyukan Allah SWT kepadanya, serta membenarkan ucapan orang-orang mukmin, bukan ucapan orang-orang munafik dan orang-orang yang mengingkari Allah SWT.

²⁶ Al-Quran, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Al-Qur'an, 2005), h. 197.

²⁷ Manna' *Al-Qhatthan, Mabahits Fi 'Ulumil Qur'an*. (Riyadl: Mansyurat al-Ashri al-Hadits,1973), h. 77.



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.

“Muslim yang taat selalu disebut muslim yang selalu melakukan kegiatan yang diperintah Allah SWT dan meninggal apa yang menjadi larangan-Nya yang sering disebut dengan taqwa. Kata taqwa dan turunnanya disebut berulang-ulang sebanyak 259 kali”²⁸

Taqwa berasal dari kata *waqa*, *yaqi*, *wiqayah*, yang berarti takut, menjaga, memelihara dan melindungi. Sesuai dengan makna etimologis tersebut, maka taqwa dapat diartikan sikap memelihara keimanan yang diwujudkan dalam pengamalan ajaran agama Islam secara utuh dan konsisten (*istiqomah*).

Dalam arti sempit, taqwa berarti takut kepada Allah SWT, terpelihara/terjaga dari siksa api neraka. “Taqwa adalah melaksanakan perintah Allah STW, yang bila dilanggar mempunyai resiko bagi yang melakukan, dan bila berkembang maka orang lain juga akan merasakan akibatnya”²⁹

“Jadi pengertian taqwa secara umum adalah sikap mental orang-orang mukmin dari kepatuhannya dalam melaksanakan perintah-perintah Allah SWT menjauhi segala larangannya-Nya atas dasar kecintaan semata”³⁰

²⁸ Muhammad fu’ad dan Al-Baqiy, Mu’jammu fahras Li Alfadzi *Qur’an al karim*, (Mesir, DarKutub, 1945), h. 758-761.

²⁹ Imam Syafe’i, *Pendidikan Agama Islam Berbasis Karakter di Perguruan Tinggi*, (Depok: Rajagrafindo Persada, 2012) h. 147 - 150.

³⁰ Novan Ardy Wiyani, *Pendidikan Karakter Berbasis Iman dan Taqwa*, (Jogjakarta : Teras, 2012) h. 27.



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

”Taqwa sering disandingkan dengan kata iman yang mengandung makna beragam, diantaranya; memelihara, menutupi, menghindari, menjauhi dan menyembunyikan”.³¹

Taqwa adalah melaksanakan segala perintah Allah dan menjauhkan larangan-Nya. Jika dilihat dari segi bahasa, taqwa berasal dari kata *waqa*, *yaqi*, *wiqayah*, yang berarti takut, menjaga, memelihara, dan melindungi, ada juga yang memaknai keinsafan.³²

“Menurut Asfahani taqwa berarti memelihara diri dari hal-hal yang akan membawa pada kemudharatan. Muhammad Abduh mendefinisikan taqwa secara etimologi berarti menjauhkan diri kemudharatan atau menolaknya”.³³

“Abduh juga menjelaskan bahwa kalimat taqwa sering disandarkan pada Allah (*Ittaqullah*), sehingga artinya menjauhkan diri dari adzab dan siksaan Allah. Karena menurut sebagian ulama tafsir, dalam kalimat tersirat kata yang mengandung arti siksaan atau adzab”.³⁴

Nilai keimanan bagi kaum Mukmimin antara lain adalah: pertama, *taqwaitu* sendiri, menjaga diri dari dosa, ancaman siksa, bahaya dan membuka pintu rezeki, kedua, keimanan akan menghasilkan sifat untuk selalu taubat dan istighfar yang akan

³¹ Louis Ma'luf, *al-munjid fi al lughoh Wa al-A'lam*, (Beirut: Dar al-Masyriq, 1965), h. 915.

³² Khozin, *Khazanah Pendidikan Agama Islam*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), h. 104.

³³ Al-Raghib Al-Asfahany, *Mu'jam al mufradatAlfadz al-Quran*, (Beirut: Dar al-fikr, 1972), h. 568.

³⁴ Quraish Shihab, *Tafsir al-Amanah*, (Jakarta: Pustaka Kartini, 1996), h. 123.



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.

menebar rezeki untuk kita sekalian, ketiga, iman menghasilkan tawakkal yaitu berusaha dengan disertai sikap menyandarkan diri hanya kepada Allah yang memberikan kesehatan, rezeki, manfaat, bahaya, kekayaan, kemiskinan, hidup dan kematian serta segala yang ada tawakkal ini akan membukakan rezeki dari Allah, keempat, iman dan taqwa menghasilkan *taqarrub* yaitu rajin mengabdikan bahkan sepenuhnya mengabdikan beribadah kepada Allah lahir bathin khusus dan khudhu, kelima, iman dan taqwa menghasilkan sifat gemar berinfaq; yaitu infaq yang dianjurkan agama, seperti kepada fakir miskin, keenam, iman dan taqwa menghasilkan sifat gemar bersilaturahmi yaitu berbuat baik kepada segenap kerabat dari garis keturunan maupun perkawinan dengan lemah lembut, kasih dan melindungi.³⁵

Dapat disimpulkan bahwa nilai ketaqwaan adalah suatu penetapan tentang kualitas obyek yang bertujuan untuk meningkatkan ketaqwaan, penghayatan, dan pengalaman tentang agama Islam sehingga menjadi manusia muslim yang beriman dan bertaqwa kepada Allah SWT serta berakhlak mulia dalam kehidupan.

³⁵ Nur Thooyibah, *Nilai-nilai Pendidikan Keimanan dan Ketaqwaan*, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2016), h. 13.

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.

b. Ruang Lingkup Nilai Ketaqwaan

Ruang lingkup nilai-nilai keimanan dan ketaqwaan adalah sebagai berikut:³⁶

- 1) Menjaga hubungan dengan Allah.
- 2) Melaksanakan ibadah wajib dan sunnah dengan tulus ikhlas dan sabar.
- 3) Meninggalkan apa yang dilarang Allah.
- 4) Selalu ingat kepada Allah.
- 5) Menjaga hubungan dengan sesama Manusia.
- 6) Hubungan dengan Diri Sendiri
- 7) Hubungan dengan Lingkungan Hidup

c. Penanaman Nilai Ketaqwaan

Upaya menanamkan nilai keimanan dan ketaqwaan, anggota harus memiliki kecakapan dalam menanamkan nilai tersebut melalui proses dalam koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) yang dilaksanakan sehari-hari. Nilai-nilai Ketaqwaan yang harus ditanamkan antara lain:³⁷

- 1) *Tawadlu'* yaitu rendah hati/ tidak sombong.
- 2) *Qona'ah* yaitu merasa cukup dengan yang dititipkan Allah.
- 3) *Wara'* yaitu menjauhi yang haram dan subbut.
- 4) *Yakin* yaitu optimis.

³⁶ Novan Ardy Wiyani, *Pendidikan Karakter Berbasis Iman dan Taqwa*, (Yogyakarta: Teras, 2012), h. 33-34

³⁷ *Ibid.*, h. 38



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.

d. Praktek Nilai Ketaqwaan

Praktek ketaqwaan dalam hidup berkaitan dengan kepatuhan hamba kepada Tuhan dalam melaksanakan perintahnya (amalan sholeh) dan berusaha menjauhi segala apa yang dilarang (maksiat), Berkaitan dengan peran kehambaan (ibadah ritual) maupun kekhalifan (muamalah), yang tidak terlepas dari rangkaian interaksi/hubungan dengan Allah (hablum minallah), hubungan dengan manusia (interaksi social hablum minannas), hubungan dengan lingkungan (hablum minal aalamin).

Hubungan yang harmoni dari ketiganya dapat menghadirkan kedamaian, kesejahteraan rahmatan lil aalamin. Dalam menata ketiga hubungan ini ada hak dan kewajiban, ada perintah ada larangan, ada akhlak/ etika dalam berhubungan/ memanfaatkan alam/lingkungan. Petunjuk utamanya ada dalam al Qur an, Hadis yang dicontohkan oleh Rasulullah dan hamba-hamba yang dimuliakan oleh Allah.

Peningkatan kualitas ketaqwaan tidak cukup hanya meningkatkan kualitas hubungan dengan Allah (ibadah ritual, shalat, puasa, sedekah) dan hubungan dengan manusia,(dimensi sosial, saling menghargai, si pakatau) akan tetapi harus utuh dengan peningkatan kualitas kesadaran akan pentingnya menjaga dan melestarikan lingkungan, menjaga kebersihan, menjaga terumbuh karang, tidak merusak hutan (dimensi ekologi).

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.

e. Indikator Nilai Ketaqwaan

Orang yang taqwa adalah orang yang menjaga diri dari kejahatan, memelihara agar tidak melakukan perbuatan yang tidak di ridhoi Allah SWT, bertanggungjawab mengenai sikap, tingkah laku dan perbuatannya dan memenuhi kewajiban.

Dalam QS. Al-Baqarah ayat 177 Allah menjelaskan ciri-ciri orang yang bertaqwa yang berbunyi:

﴿لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ ۝ ١٧٧﴾

Artinya:

"Kebajikan itu bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan ke barat, tetapi kebajikan itu ialah (kebajikan) orang yang beriman kepada Allah, hari akhir, malaikat-malaikat, kitab-kitab, dan nabi-nabi dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabat, anak yatim, orang-orang miskin, orang-orang yang dalam perjalanan (musafir), peminta-minta, dan untuk memerdekakan hamba sahaya, yang melaksanakan salat dan menunaikan zakat, orang-orang yang menepati janji apabila berjanji, dan orang yang sabar dalam kemelaratan, penderitaan dan pada masa peperangan. Mereka itulah orang-orang yang benar, dan mereka itulah orang-orang yang bertakwa." (Q.S. Al-Baqarah: 177)³⁸

Berdasarkan ayat tersebut di atas, maka dalam penelitian ini ditetapkan sebagai indikator nilai ketaqwaan yang secara umum dikelompokkan menjadi lima indikator yaitu:

³⁸ Departemen Agama RI, *Op. Cit.*, h. 38.



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.

- 1) Beriman kepada Allah, para malaikat, kitab-kitab, dan para nabi. Indikator taqwa yang pertama adalah memelihara fitrah iman.
- 2) Mengeluarkan harta yang dicintai kepada karib kerabat, anak yatim, orang-orang miskin, orang yang dalam perjalanan, orang yang minta-minta dana, orang yang tidak memiliki kemampuan untuk memerdekakan hamba sahaya. Indikator taqwa yang kedua adalah mencintai sesama umat manusia yang diwujudkan melalui kesanggupan mengorbankan harta.
- 3) Mendirikan salat dan menunaikan zakat. Indikator taqwa yang ketiga adalah memelihara ibadah formal.
- 4) Menepati janji. Indikator taqwa yang keempat adalah memelihara kehormatan atau kesucian diri.
- 5) Sabar di saat kepayahan, kesusahan dan pada waktu jihad. Indikator kelima adalah memiliki semangat perjuangan.

Indikator taqwa berdasarkan ayat-ayat tersebut menegaskan bahwa taqwa itu adalah sikap hidup dan akhlak seorang muslim, yang merupakan buah dan hasil didikan ibadah-ibadah formal. Sedangkan ibadah-ibadah itu sendiri adalah pancaran dari pada iman. Dapatlah dipahami bahwa taqwa itu adalah hasil dari ibadah kepada Allah, karna tidak mungkin ada taqwa tanpa ada amal ibadah.



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.

3. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

“Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (mengurus siapa yang diperlukan seseorang)”.³⁹

Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagaimana proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain didalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari.⁴⁰

Definisi yang lain menyatakan pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. “Menurut Kotler, definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.⁴¹

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi

³⁹ Tim penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), h. 415.

⁴⁰ *Kamus Besar Bahasa Indonesia Loc. Cit.*

⁴¹ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), h. 85.

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.

sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan anggota atau hal lain yang disediakan oleh perubahan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan atau pelanggan.⁴²

Selanjutnya Moenir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya, dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.⁴³

Secara spesifik H. Munir membagi pelayanan dalam bentuk 3 kategori yaitu sebagai berikut:⁴⁴

1) Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas yang berhubungan dengan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya

⁴² Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan*, (Yogyakarta: Gava Medi, 2014), h. 135.

⁴³ Drs.H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 275.

⁴⁴ *Ibid*, h.276.

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.

memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2) Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

3) Pelayanan dalam bentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerja.

b. Dasar-Dasar Pelayanan

“Seorang anggota dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang anggota diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya”⁴⁵

Kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal; yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan adalah kualitas baik. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas yang dipersepsikan sebagai kualitas yang

⁴⁵ Vincent Garperz, *Manajemen Kualitas*, (Jakarta: PT. GramediaPustaka Utomo, 1997), h.

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.

ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk.⁴⁶

Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:⁴⁷

- 1) Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan namajika sudah kenal.
- 4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- 6) Bertanggungjawab sejak awal hingga selesai.

c. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ini diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:⁴⁸

⁴⁶ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2014), h. 59.

⁴⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), cet ke-2, h. 205.

⁴⁸ *Ibid.* h. 41

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.

1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik.

Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

2) Tersedia karyawan yang baik.

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

3) Bertanggung jawab kepada konsumen dari awal hingga selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap anggota harus mampu melayani dari awal hingga selesai.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tertentu dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

5) Mampu berkomunikasi.

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.



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.

6) Berusaha memenuhi kebutuhan konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

d. Etika Dalam Pelayanan

Etika dalam Islam memiliki dua pengertian yaitu pertama etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang konkret yang menjadi pedoman dan pegangan hidup manusia dan seluruh kehidupan.

Etika juga dapat diartikan serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah. Sebagai penjual jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para anggota. Sedangkan etika berarti kesantunan yaitu sikap lahir dan batin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati nurani.⁴⁹

“Adapun sikap dan perilaku terpuji (*mahmudah*), antara lain berlaku jujur (*al-amanah*), memelihara diri (*al-iffah*), perlakuan baik (*ihsan*), kebenaran (*adl*), keberanian (*syaja'ah*), dan malu (*haya'*)”.⁵⁰

⁴⁹ Agus Dwiyanto, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, (Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PPSK) UGM, 2002), h. 23

⁵⁰ Sudarsono, *Etika Islam Tentang Kenakalan Remaja*, (Jakarta: Rineka, 1993), Cet.Ke-3, h. 41

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.

Ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut:⁵¹

1) Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian terpenting dalam etika pelayanan. "Dalam praktiknya sikap dan perilaku harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra koperasi baitul maal wa tamwil (BMT)".⁵²

2) Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian seperti Berpakaian rapi, bagi cewek menggunakan hijab.

3) Cara berbicara

Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan konsumen. "Hal ini penting karena anggota harus berbicara tentang apa-apa yang diinginkan konsumen, berbicara harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele".⁵³

4) Gerak-gerik

Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota atau badan atau kaki.

⁵¹ Ipah Ema Jumiaty, "Dimensi Etika Dalam Pelayanan Publik Arti Penting, Dilema dan Implikasinya Bagi Pelayanan Publik di Indonesia, Jurnal Administrasi Publik", Vol 3, No 1, (Juni, 2012), h. 21

⁵² Arief C.A., dan Farid W, *Pengaruh Kepemimpinan, Stres Kerja, Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 12, No. 1, (Juli, 2011), h. 24

⁵³ M Friedman, *Peran dan Konsep Peran*, (Jakarta: PT Indeks, 2010), h. 12



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5) Cara bertanya

Karyawan/anggota harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat konsumen mau berbicara. ”Kemudian sebaliknya bagi konsumen yang banyak bertanya karyawan/anggota sebaiknya dapat mendengarkan dengan baik”.⁵⁴

e. Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:⁵⁵

- 1) *Tangible* (terlihat/terjemah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.⁵⁶
 - a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
 - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - c) Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
 - e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
 - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- 2) *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.⁵⁷
 - a) Kecermatan petugas dalam melayani.

⁵⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), cet ke-2, h. 81-83.

⁵⁵ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality service*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005), h. 128.

⁵⁶ Sedarmayanti, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2010), Cet Ke-II, h. 34

⁵⁷ *Ibid.*

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.

- b) Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 3) *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
 - c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
 - d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 - e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
- 4) *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapatdipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.⁵⁸
- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
 - c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

⁵⁸ *Ibid.*



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.

d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5) *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatikan pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.⁵⁹

a) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon.

b) Petugas melayani dengan sikap ramah.

c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun.

d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

f. Pelayanan Dalam Islam

Menurut ensiklope diislam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang di koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum. Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut:⁶⁰

1) Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*) Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang

⁵⁹ *Ibid.*

⁶⁰ Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, (Jakarta: PT RajaGraimedia Pustaka, 1999), Cet.ke-1, h. 96.

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.

sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.

- 2) Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*) Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.⁶¹
- 3) Prinsip Persamaan (*Musawah*) Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Dalam Islam hanya dikenal 2 golongan manusia. "Golongan pertama adalah mereka yang berbuat bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah, Golongan yang kedua adalah orang-orangdurhaka (Fajir), celaka dan hina disisi Allah".⁶² Oleh karenanya tidak layak seseorang atau satu golongan menyombongkan diri atau menghina yang lain.
- 4) Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*) Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada

⁶¹ Husnul Khatimah, *Penerapan Syariah Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), h. 89.

⁶² Sunnah Termidzi, *Kitabul Tafsir*, (Bandung: Titian HidayahIlahi, 2004), h. 334.

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.

pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri.

- 5) Prinsip Lemah Lembut (*Al-Layin*) Untuk berlaku lemah lembut.
- 6) Prinsip Kekeluargaan (*Ukhuwah*) Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam Al-quran adalah persaudaraan seagama.

4. *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT)

a. Pengertian *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT)

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan *bayt al-mal wa tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. “Selain itu *Baitul Maal Wa Tamwil* juga bisa menerima titipan zakat, infak, dan sedekah, serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan dan amanatnya”.⁶³

Baitul maal memiliki fungsi sosial yaitu kegiatan pada mengelola zakat, infak, dan sedekah, baik berasal dari dompet dhuafa maupun yang berhasil dihimpun sendiri oleh *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT). Sektor ini merupakan salah satu kekuatan *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) karena juga berperan dalam pembinaan agama bagi para anggota sektor jasa keuangan *Baitul Maal Wa*

⁶³ A Djazuli, *Lembaga-lembaga Perekonomian Ummat*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2002), h. 183.



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.

Tamwil (BMT). “Dengan demikian pemberdayaan yang dilakukan *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) tidak terbatas pada sisi ekonomi, tetapi juga dalam hal agama. Diharapkan pula para anggota *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) tersebut akan turut memperkuat sektor sosial *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) ini dengan menyalurkan ZIS nya kepada *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT)”.⁶⁴

Menurut Heri Sudarsono *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul maal* dan *baitul tamwil*. “*Baitul maal* lebih mengarah pada usaha pengembangan dan penyaluran dana non-profit, seperti zakat, infaq, dan sedekah. Sedangkan *baitul tamwil* sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial”.⁶⁵

Dengan demikian, keberadaan *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) dapat dipandang memiliki dua fungsi utama yaitu sebagai media penyalur pendaya gunaan harta ibadah seperti zakat, infak, sedekah, dan wakaf, serta dapat pula berfungsi sebagai institusi yang bergerak dibidang investasi yang bersifat produktif sebagaimana layaknya bank. ”Pada fungsi kedua ini dapat dipahami bahwa selain berfungsi sebagai lembaga keuangan, *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) juga

⁶⁴ Hertanto Widodo, *Panduan Praktis Operasional BMT*, (Bandung: Mizan, 1999), h. 84.

⁶⁵ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), Cet Ke-2, h. 96.

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.

berfungsi sebagai lembaga ekonomi. Sebagaimana lembaga keuangan”.⁶⁶

Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa pola pengembangan institusi keuangannya di adopsi dari bayt al-mal yang pernah dan sempat tumbuh dan berkembang pada masa Nabi SAW dan Khulafaur al-Rasyidin. ”Oleh karena itu, keberadaan *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) selain bisa dianggap sebagai institusi yang bergerak dibidang investasi yang bersifat produktif seperti layaknya bank”.⁶⁷

b. Ciri-ciri *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT)

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) memiliki ciri-ciri utama sebagai berikut:⁶⁸

- 1) Berorientas ibisnis, mencari laba bersama, meningkatkan pemanfaatan ekonomi paling banyak untuk anggota dan lingkungannya.
- 2) Bukan lembaga sosial tetapi dapat dimanfaatkan untuk mengefektifkan penggunaan zakat, infak, dan sedekah bagi kesejahteraan orang banyak.
- 3) Ditumbuhkan dari bawah berlandaskan peran serta masyarakat disekitarnya.

⁶⁶ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010), Cet. Ke-2, h. 453.

⁶⁷ A Djazuli, *Op cit.*, h. 184.

⁶⁸ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), h. 132.

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.

- 4) Milik bersama masyarakat kecil bawah dan kecil dari lingkungan *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) itu sendiri, bukan milik orang, seorang atau orang dari luar masyarakat itu.

Selain ciri utama diatas, *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) juga memiliki ciri khas sebagai berikut:⁶⁹

- 1) Staf dan karyawan *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) bertindak aktif, dinamis, berpandangan produktif, tidak menunggu tetapi menjemput anggota, baik sebagai penyeter dana maupun sebagai penerima pembiayaan usaha.
- 2) Kantor dibuka dalam waktu tertentu dan ditunggu oleh beberapa staf yang terbatas, karena sebagian besar staf harus bergerak dilapangan untuk mendapatkan anggota penyeter dana, memonitor dan mensupervisi usaha anggota.
- 3) *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) mengadakan pengajian rutin secara berkala yang waktu dan tempat biasanya di madrasah, masjid atau mushalla ditentukan sesuai dengan kegiatan anggota BMT, setelah pengajian biasanya diteruskan dengan perbincangan bisnis dari para nasabah *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT).
- 4) Manajemen BMT dilakukan secara profesional dan islami.

Dari uraian di atas disimpulkan bahwa ketata *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) harus dirumuskan secara sederhana sehingga mudah

⁶⁹ *Ibid.*, h. 450.

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.

untuk didirikan. “Artinya, lembaga keuangan non perbankan ini harus dirumuskan secara sederhana agar dapat ditangani dan dimengerti oleh nasabah yang sebagian besar berpendidikan rendah”.⁷⁰

Aturan-aturan dan mekanisme kerja di *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) dibuat dengan lentur, efisien, dan efektif sehingga memuaskan nasabah untuk fasilitasnya. Selain itu, kebijakan yang diambil BMT hendaknya terkait dengan kepentingan mendasar dari para anggota. “Hal ini dilakukan agar pihak-pihak yang terlibat terus termotivasikan untuk membina dan mengembangkan lebih lanjut”.⁷¹ ”*Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) berpeluang bagus dan strategis dalam konsep pemberdayaan ekonomi rakyat. Hanya saja model pemberdayaan pada tataran aplikatif terhadap perekonomian kalangan akar rumput itu dirasakan masih lemah”.⁷²

c. Manfaat *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT)

Menjamurkan *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) di Indonesia yang kebanyakan berbadan hukum koperasi, menjalankan bisnis sistem perbankan yang jelas bagi pertumbuhan perekonomian. “Koperasi

⁷⁰ Norvadewi. *Tinjauan Syariah Terhadap Badah Hukum Koperasi Untuk Baitul Maal Wa Tamwil*. Jurnal Mulahib 2 (IV), 2007, h. 193-204

⁷¹ Ahmad Rodoni dan Abdul Hamid, *Lembaga Keuangan Syari’ah*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2008), h. 60

⁷² *Ibid.*, h. 61

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.

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) dengan berbagai sektor riil yang dikembangkannya akan terjadi sinergi secara lebih baik”.⁷³

Dengan berkembangnya *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) pada akhirnya diharapkan akan menimbulkan manfaat berupa:⁷⁴

- 1) Meningkatkan kesejahteraan para anggota.
- 2) Mengembangkan sikap hidup hemat, ekonomis dan berpandangan kedepan.
- 3) Memberikan pelayanan modal bagi anggota.
- 4) Melatih diri berfikir dan bermusyawarah.
- 5) Belajar memimpin dan mengembangkan tanggung jawab.
- 6) Mengembangkan sikap dan kebiasaan menabung.
- 7) Meningkatkan kepercayaan pihak lain (Misalnya modul pelatihan pengelolaan BMT).

d. Fungsi dan Peran *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT)

Fungsi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) yaitu:⁷⁵

- 1) Mengidentifikasi, memobilisasi, mendorong dan mengembangkan potensi serta kemampuan ekonomi anggota, kelompok, usaha anggota muamalat (pokusma) dan kerjanya.

⁷³ Lukman Fauroni, *Arah dan Strategi Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Magistra Insani, 2006), h. 33.

⁷⁴ Suhrawardi dan Farid Wardi, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), h. 124.

⁷⁵ PINBUK, *Modul Pelatihan Calon Pengelola Lembaga Keuangan Mikro (LKM) dan Bitul Maal wat Tamwil (BMT)*, (Tulungagung : PINBUK, 2009), h. 34



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.

- 2) Mempertinggi kualitas SDM anggota dan pokusma menjadi lebih professional dan islami sehingga makin utuh dan tangguh menghadapi tantangan global.
- 3) Menggalang dan mengorganisir potensi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota.

Selain itu *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) juga memiliki peran, diantaranya adalah.⁷⁶

- 1) Menjauhkan masyarakat dari praktek ekonomi yang bersifat no islam melakukan sosialisasi ditengah masyarakat tentang arti penting sistem ekonomi islam. Hal ini bisa dilakukan dalam pelatihan-pelatihan mengenai cara-cara bertransaksi yang islami. Misalnya ada bukti dalam transaksi, dilarang curang dalam menimbang barang, jujur terhadap konsumen dan sebagainya.
- 2) Melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil. *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) harus bersifat aktif menjalankan fungsi sebagai lembaga keuangan mikro, misalnya dengan jalan pendampingan, pembinaan, penyuluhan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha.
- 3) Melepaskan ketergantungan pada rentenir, masyarakat yang masih tergantung rentenir disebabkan rentenir mampu memenuhi keinginan masyarakat dalam memenuhi dana dengan segera. Maka *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) harus mampu

⁷⁶ *Ibid.*, h. 97.

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.

melayani masyarakat lebih baik, misalnya selalu tersedia dana setiap saat, birokrasi yang sederhana dan sebagainya.

- 4) Menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata. Fungsi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) langsung berhadapan dengan masyarakat yang kompleks dituntut harus pandai bersikap, oleh karena itu langkah-langkah untuk melakukan evaluasi dalam rangka pemetaan skala prioritas yang harus diperhatikan, misalnya dalam masalah pembiayaan, *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) harus memperhatikan kelayakan usaha dalam hal golongan nasabah dan juga jenis pembiayaan yang dilakukan.⁷⁷

f. Prinsip *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT)

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) berpegang teguh pada prinsip utama sebagai berikut:⁷⁸

- 1) Keimanan dan ketaqwaan kepada Allah SWT dengan mengimplementasikannya pada prinsip-prinsip syariah dan mu'amalah Islam kedalam kehidupan nyata.
- 2) Keterpaduan, yakni nilai-nilai spiritual dan moral menggerakkan dan mengarahkan betika bisnis yang dinamis, proaktif, progresif, fadil dan berakhlak mulia.
- 3) Kekeluargaan, yaitu mengutamakan kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi.

⁷⁷ *Ibid.*

⁷⁸ *Ibid.*



- 4) Kebersamaan, yakni kesatuan pola pikir, sikap dan cita-citaan tarsemua elemen *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT).
- 5) Kemandirian, yaitu kesatuan pola pikir, sikap dan cita-citaan tarsemua elemen *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT).
- 6) Profesionalisme, yakni semangat kerja yang tinggi dengan bekal pengetahuan, dan keterampilan yang senantiasa ditingkatkan dan dilandasi keimanan.
- 7) Istiqomah, yaitu konsisten, konsekuen, kontinuitas atau berkelanjutan tanpa pernah putus asa.

g. Produk *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT)

Adapun produk-produk yang bisa dihadirkan oleh *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) di Indonesia diantaranya sebagai berikut:⁷⁹

- 1) Produk penghimpun dana, diantaranya adalah sebagai berikut:⁸⁰
 - a) Simpanan *Wadi'ah*. Simpanan *Wadi'ah* adalah menitipkan sesuatu benda kepada orang lain agar dapat dijaganya atau diperliharanya. “Jadi, *Wadi'ah* merupakan akad penitipan barang atau uang pada *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT), oleh sebab itu, *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) berkewajiban menjaga dan merawat barang tersebut dengan baik dan mengembalikan saat penitip (*Muwadi'*) menghendaknya”.⁸¹

⁷⁹ Jamal Lulail Yunus, *Manajemen Bank Syari'ah*, (Malang: UIN-Malang Press, 2009), h. 33

⁸⁰ Bakowatun Wilhelmus, *Dasar-dasar Pemasaran*, (Jakarta: Intermedia, Editor Heru Sutojo, 1995), h. 7

⁸¹ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2004 Cet. Ke-2), h. 98

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.

- b) Tabungan Haji. “Tabungan haji adalah tabungan khusus menampung keinginan masyarakat yang akan meunaikan ibadah haji dalam jangka panjang”.⁸²
 - c) Tabungan pendidikan. “Tabungan pendidikan adalah tabungan yang disedi akan untuk membantu masyarakat dalam menyediakan kebutuhan dana pendidikan di masa yang akan datang”.⁸³
 - d) Tabungan berjangka mudharabah (Deposito). “Tabungan berjangka mudharabah adalah simpanan yang pengambilannya hanya dapat dilakukan pada saat jatuh tempo”.⁸⁴
- 2) Produk penyalur dana, yang meliputi:⁸⁵
- a) Pembiayaan Mudharabah. Yaitu hubungan kemitraan antara *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) dengan anggota atau nasabah yang modalnya 100% dari *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT)
 - b) Pembiayaan *Musyarakah*. Yaitu kerjasama antara *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) dengan anggota dan modalnya

⁸² *Ibid.*

⁸³ Nurul Huda dan Muhammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), h. 364.

⁸⁴ Nur Hasimuddin, “Analisis Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan Dalam Penentuan Nisbah Bagi Hasil Simpanan Deposito Mudharabah dan Perlakuan Akuntansinya Pada BPR Syariah Asri Madani Nusantara”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 3, No. 1, Juni 2015, h. 171.

⁸⁵ Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), h. 12

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.

berasal dari kedua belah pihak dan keduanya sepakat dalam keuangan dan resiko”⁸⁶

- c) Pembiayaan *Murabahah*. “Yaitu penyediaan barang oleh *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) pihak pembeli harus mengembalikan sejumlah pokok ditambah keuangan tertentu yang disepakati”⁸⁷.
- d) Pembiayaan *Al Bai’ BithamalAjil*. “Yaitu jual beli barang dengan pembayaran cicilan harga jual adalah harga pokok di tambah dengan keuangan yang disepakati”⁸⁸.
- e) *Al-Qardhulhasan Qardhulhasan* atau *Al-Qardh*. “*Al-Qardh* adalah pemberian harta kepada orang lain yang dapat di tagih atau diminta kembali atau dengan kata lain meminjamkan tanpa mengharapkan imbalan”⁸⁹.

h. Sistem Pembiayaan *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT)

Pembiayaan merupakan salah satu tugas *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT), yaitu pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan defisit unit. Menurut sifat penggunaannya, Pembiayaan dapat dibagi menjadi dua hal yaitu:⁹⁰

⁸⁶ *Ibid.*, h. 170.

⁸⁷ Andreani Hanjani dan Dita Arie Haryati, “*Mekanisme Pembiayaan Murabahah Pada Nasabah di Baitul Maal Wa Tamwil Universitas Muhammad Yogyakarta*”, *Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, Vol 1 No 1, (Maret, 2018), h. 46

⁸⁸ Hertanto Widodo, *Op. Cit.*, h. 49.

⁸⁹ Syafi’I Antonio, *Bank Syariah dari Teori KePraktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2014), h.131.

⁹⁰ *Ibid.*, h. 160.



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.

- 1) Pembiayaan Produktif Yaitu pembiayaan yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan produksi dalam arti luas, yaitu untuk peningkatan usaha, baik usaha produksi, perdagangan maupun investasi.
- 2) Pembiayaan Konsumtif Yaitu pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, yang akan habis digunakan untuk pemenuhan kebutuhan.

Dalam memutuskan pemberian kredit atau melakukan pencairan dana melalui kredit maka ada beberapa hal yang harus di pikirkan baik oleh kreditur atau juga debitur secara umum dan itu sudah menjadi penilaian umum, yaitu:⁹¹

- 1) *Character* (Karakteristik) Adalah Karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh calon debitur, seperti latar belakang keluarganya, hobi cara hidup yang dijalani, kebiasaan-kebiasaan lainnya.
- 2) *Capacity* (Kemampuan) Yaitu untuk melihat kemampuan pada anggota dalam membayar pembiayaan yang dihubungkan dengan kemampuannya mengelola bisnis serta kemampuan mencari laba.
- 3) *Capital* (Modal) Yaitu menyangkut kemampuan modal yang dimiliki oleh seseorang pada saat ia melaksanakan bisnisnya tersebut.

⁹¹ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2012), h. 38.

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.

- 4) *Collateral* (Jaminan) Merupakan jaminan yang diberikan kepada anggota yang bersifat fisik maupun non fisik.
- 5) *Condition* (Kondisi Perekonomian) Dalam menilai pembiayaan hendaknya juga dinilai kondisi ekonomi sekarang dan untuk masa yang akan datang sesuai sektor masing-masing.

i. Peran *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT)

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) dapat melakukan pemberdayaan kepada UMKM khususnya pedagang mikro dan kecil dengan melakukan beberapa peran atau kegiatan sebagai berikut:⁹²

- 1) **Pembiayaan Pedagang.** Pedagang kecil atau masyarakat menengah kebawah dalam memperoleh dana pembiayaan untuk memperluas usahanya ataupun membangun usaha baru bagi masyarakat menengah kebawah relative sangat sulit, maka *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) mampu menjengkaunya untuk memperoleh pembiayaan yang diberikan oleh *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) tanpa menghilangkan unsur kehati-hatian dalam penyaluran pembiayaan. Adapun indikator dari pembiayaan adalah:⁹³
 - a) Proses
 - b) Persyaratan
 - c) Manfaat

⁹² Neni Sri Imaniyati, *Aspek-Aspek Hukum BMT*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), h. 93.

⁹³ Hardianto Ritonga, “Peranan *Baitul Maal Wa Tamwil* Dalam Pemberdayaan Usaha Mikro dan Kecil Mengah Amanah Ummah Surabaya”, *Jurnal Hukum Ekonomi*, Vol.5 No.1, (Juni,2019), h. 72



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- d) Jangka Waktu
 - e) Solusi Penyelesaian
- 2) Pembinaan Pedagang. Pembinaan pedagang kecil dan masyarakat menengah kebawah dalam melakukan usahanya dan agar mampu mempertanggung jawabkan pembiayaanya, maka *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) sering kali memberikan pembinaan kewirausahaan maupun pengelolaan keuangan. Adapun indikator pembinaan pedagang adalah sebagai berikut:⁹⁴
- a) Proses
 - b) Waktu Pelaksanaan
 - c) Keaktifan
 - d) Jenis Kegiatan
 - e) Manfaat
- 3) Pemasaran Produk / Jasa. Untuk membantu kelancaran usaha penerima pembiayaan, maka *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) dapat melakukan bantuan pemasaran kepada masyarakat luas terhadap hasil usahanya. Adapun indikator pemasaran produk/jasa adalah sebagai berikut:⁹⁵
- a) Jenis Pemasaran

⁹⁴ Ananda Fitra, *Analisis Perkembangan Usaha Mikro Dan Kecil Setelah Memperoleh Pembiayaan Mudharabah Dari BMT At Taqwa Halmahera*, (Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro 2011), h. 20.

⁹⁵ Falihah Ety Ihda, *Peran Baitul Maal Wat Tamwil Dalam Upaya Pemberdayaan Usaha Mikro Di Koperasi Bmt-Mmu Kraton Sidogiri Pasuruan*, (Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (Uin)), 2007. h. 51

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.

- b) Metode Pemasaran
- c) Kemudahan
- d) Tujuan Pemasaran
- e) Alat Pemasaran

Selain itu, keberadaan *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) setidaknya memiliki beberapa peran, yaitu.⁹⁶

- 1) Menjauhkan masyarakat dari praktik ekonomi non-syariah. Aktif melakukan sosialisasi ditengah masyarakat tentang arti pentingnya sistem ekonomi islami. Hal dilakukan dengan pelatihan-pelatihan mengenai cara-cara bertransaksi yang islami. Misalnya, supaya ada bukti dalam transaksi, dilarang curang dalam menimbang barang, jujur terhadap konsumen, dan sebagainya.
- 2) Melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil. *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) harus bersikap aktif menjalankan fungsi sebagai lembaga keuangan mikro, misalnya dengan jalan pendampingan, pembinaan, penyuluhan dan pengawasan terhadap usaha-usaha kepada anggota atau masyarakat umum.
- 3) Melepaskan ketergantungan kepada rentenir. Masyarakat yang masih tergantung rentenir disebabkan rentenir mampu memenuhi keinginan masyarakat dalam memenuhi dana

⁹⁶ *Ibid.*, h. 24

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.

dengan segera. Misalnya selalu tersedia dana setiap saat, birokrasi yang sederhana dan sebagainya

- 4) Menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata. *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) mempunyai beberapa komitmen yang harus dijaga supaya konsisten terhadap perannya. Komitmen tersebut adalah:⁹⁷
 - a) Menjaga nilai-nilai syariah dalam operasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) dalam operasional *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) bertanggung jawab bukan saja terhadap nilai keislaman secara kelembagaan, melainkan juga terhadap nilai-nilai keislaman di masyarakat dimana *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) itu berada.
 - b) Memperhatikan permasalahan yang berhubungan dengan pembinaan dan pendanaan usaha kecil. *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) tidak menutup mata terhadap masalah, tidak saja dalam aspek ekonomi, tetapi juga aspek kemasyarakatan yang lainnya.
 - c) Meningkatkan profesionalitas *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) dari waktu-kewaktu.
 - d) Ikut terlibat dalam memelihara kesinambungan usaha masyarakat. Oleh karena itu, *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) yang bertugas sebagai pengelola zakat, infak, dan

⁹⁷ Dadan Muttaqien, *Aspek Legal Lembaga Keuangan Syari'ah*, (Yogyakarta: Safiria Insan Press, 2008), h. 40



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.

sedekah juga harus membantu anggota yang kesulitan dalam masalah pembayaran kredit.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini penelitian mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian Liya Ulfatun Nikmah

Penelitian Liya Ulfatun Nikmah yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Loyalitas Anggota Di *Baitul Maal Wa Tamwil* Berkah Trenggalek.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa, berkembangnya lembaga keuangan baik syariah ataupun konvensional yang semakin bertambah banyak.⁹⁸ Dalam persaingan antar lembaga semakin ketat untuk menjaga kelangsungan hidup dari lembaga dapat dipertahankan oleh anggotanya. sebagian anggota berpersepsi atau berfikir bahwa antara lembaga keuangan syariah dan konvensional itu sama.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu : penelitian ini lebih fokus membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan penerapan prinsip Syariah terhadap

⁹⁸ Liya Ulfatun Nikmah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Loyalitas Anggota di *Baitul Maal Wa Tamwil Berkah Trenggalek*”, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung METRO Perbankan Syariah Tahun 2018, 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.

loyalitas anggota di *Baitul Maal Wa Tamwil*. Sementara penelitian yang dilakukan penulis membahas mengenai dampak nilai ketaqwaan terhadap pelayanan pada anggota koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* serta membandingkan dua objek yang sama-sama merupakan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* namun berbeda karakteristik.

2. Hasil penelitian Nibras Valeri Deviana

Penelitian Nibras Valeri Deviana yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa, Lembaga keuangan syariah *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) di era globalisasi ini adalah tentang perusahaan dapat memberikan kepuasan kepada anggota.⁹⁹ Persaingan koperasi antar lembaga keuangan sangat ketat dan kompetitif, berbagai upaya dilakukan untuk menarik oleh anggota. Apabila anggota puas maka diharapkan anggota akan kembali lagi untuk melakukan suatu transaksi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu : penelitian ini lebih fokus membahas mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota lembaga keuangan syariah *Baitul Maal Wa Tamwil*. Sementara penelitian yang dilakukan penulis membahas mengenai dampak nilai

⁹⁹ Nibras Valeri Deviana, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung”, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung METRO Perbankan Syariah Tahun 2018, 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.

ketaqwaan terhadap pelayanan pada anggota koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* serta membandingkan dua objek yang sama-sama merupakan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* namun berbeda karakteristik.

3. Hasil penelitian Bambang Sugiharto

Penelitian Bambang Sugiharto yang berjudul Analisis Produk, Layanan, Ketaqwaan Terhadap Kepuasan, *Awareness* dan Pengaruhnya Bagi Loyalitas Maupun Minat Menggunakan Bank Syariah di Sumatera Utara.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa,

- (1) Kualitas layanan, produk mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan dan taqwa tidak mempunyai hubungan terhadap kepuasan.
- (2) Kualitas layanan dan produk tidak mempunyai hubungan terhadap loyalitas.
- (3) Kualitas produk, layanan dan taqwa mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap awareness.
- (4) Kualitas produk dan layanan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap minat menggunakan bank Syariah.
- (5) Kepuasan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap loyalitas.
- (6) *Awareness* mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan.
- (7) *Awareness* tidak mempunyai hubungan terhadap minat menggunakan bank Syariah.
- (8) Minat mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap loyalitas.¹⁰⁰

¹⁰⁰ Bambang Sugiharto, “Analisis Produk, Layanan, Ketaqwaan Terhadap Kepuasan, *Awareness* dan Pengaruhnya Bagi Loyalitas Maupun Minat Menggunakan Bank Syariah di Sumatera Utara”. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Tahun 2018, h. 209



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.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu : penelitian ini lebih fokus membahas tentang analisis produk, layanan, ketaqwaan terhadap kepusan, *awareness* dan pengaruhnya bagi Loyalitas maupun minat menggunakan Bank Syariah. Sementara penelitian yang dilakukan penulis membahas mengenai dampak nilai ketaqwaan terhadap pelayanan pada anggota koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* serta membandingkan dua objek yang sama-sama merupakan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* namun berbeda karakteristik.

4. Hasil penelitian Hidayatina

Penelitian Hidayatina yang berjudul Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Pelayanan Nasabah *Priority* Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa: Tinjauan Ekonomi Syariah terhadap Pelayanan Nasabah *Priority* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe itu dibolehkan, karena atas dasar hadist Rasulullah SAW. BSM juga menerapkan prinsip-prinsip ekonomi syariah, yakni: ketauhidan, keadilan, amanah dan tolong menolong. Namun prinsip keadilan yang mereka anut adalah menempatkan hak sesuai dengan yang sudah diamanatkan yakni hak nasabah *Priority* yang sudah dijanjikan pihak bank pada awal akad kerjasama itu dilakukan.¹⁰¹

¹⁰¹ Hidayatina. "Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Pelayanan Nasabah *Priority* Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe" Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Lhokseumawe Tahun 2019, h. 187

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.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu : penelitian ini lebih fokus membahas tentang tinjauan ekonomi syariah terhadap pelayanan nasabah *pada* bank syariah. Sementara penelitian yang dilakukan penulis membahas mengenai dampak nilai ketaqwaan terhadap pelayanan pada anggota koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil*.

5. Hasil penelitian Resha Setiawan, dkk.

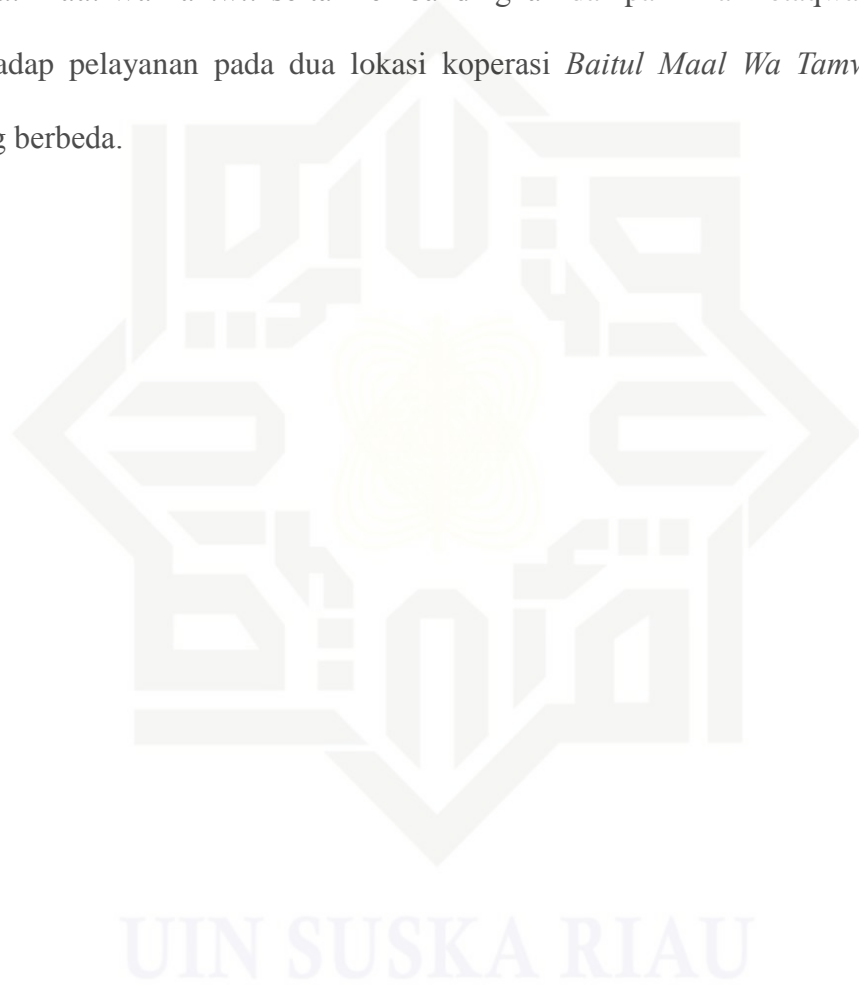
Penelitian Resha Setiawan, dkk yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Primkop Kartika Viyata Virajati Seskoad Bandung.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa : Hasil penelitian tersebut kualitas pelayanabisa dirangkum jika kualitas pelayanan pada Koperasi Primkop Kartika Viyata Virajati Seskoad Bandung jauh tinggi dari (>) 1.988. Tingginya pengaruh kualitas pelayanan kepada kepuasan anggota 14,8% lalu 85,2% akibat dari aspek lainnya yang tidak diamati pada penelitian tersebut. Menurut hasil penelitian ada faktor dikoperasi yang mempengaruhi kepuasan anggota. Dan anggota kopراسي turut serta dalam memperhatikan seluruh faktor yang dapat memajukan dan mensejahterakan Koperasi Primkop Kartika Viyata Virajati Seskoad Bandung.¹⁰²

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu : penelitian ini lebih fokus membahas tentang pengaruh kualitas

¹⁰² Resha Setiawan, dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Primkop Kartika Viyata Virajati Seskoad Bandung”. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi) Vol. 5 No. 3, Tahun 2021, h. 520

pelayanan terhadap kepuasan anggota pada koperasi Simpan Pinjam. Sementara penelitian yang dilakukan penulis membahas mengenai dampak nilai ketaqwaan terhadap pelayanan pada anggota koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* serta membandingkan dampak nilai ketaqwaan terhadap pelayanan pada dua lokasi koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* yang berbeda.

**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.

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.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan menggunakan pendekatan deskriptif untuk menganalisa dampak nilai ketaqwaan dalam pelayanan terhadap anggota koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrab dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah Di Kota Pekanbaru

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrab di Jalan Pembangunan, Labuh Baru Timur, Kecamatan Payung Sekaki dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah di Jalan Manyar Sakti, Kelurahan Simpang Baru, Kecamatan Tampan. Alasan dilakukannya penelitian di kedua lokasi tersebut adalah karena peneliti ingin mengetahui dua koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) yang berbeda baik dari segi manajemen atau jumlah anggota koperasi, sarana prasarana perkoperasian dan fasilitas serta jenis pelayanan perkoperasian yang dilaksanakan. Dari kedua koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) diketahui bahwa koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrab memiliki jumlah anggota yang lebih banyak, sarana prasarana pelayanan, fasilitas pelayanan dan juga jenis pelayanan perkoperasian yang lebih banyak dan beragam jika dibandingkan dengan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT)



Darel Hikmah yang lebih kecil namun menerapkan prinsip kekeluargaan yang lebih baik dengan memberikan berbagai kemudahan kepada anggota koperasi untuk mendapatkan pelayanan perkoperasian di koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah.

Dari dua kondisi koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) yang berbeda tersebut, maka peneliti ingin mengetahui dampak Nilai Ketaqwaan dalam Pelayanan terhadap anggota ditinjau menurut ekonomi syariah.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas serta memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan oleh penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah anggota koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrah yaitu sebanyak 245 orang sedangkan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru yaitu guru dan karyawan ada 115 orang.

2. Sampel

“Sampel dalam penelitian adalah sebagai atau wakil populasi yang diteliti. Sampel adalah bagian dari populasi yang sengaja dipilih oleh penelitian untuk diamati, sehingga sampel ukurannya lebih kecil dibandingkan populasi dan berfungsi sebagai wakil dari populasi”.¹⁰³

¹⁰³ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 1980), Jilid I, Cet. X, h. 75



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.

”Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara teknik *random sampling*, yaitu setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk diambil secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada sehingga memiliki peluang yang sama terpilih atau terambil”.¹⁰⁴ Menurut Sugiyono *random sampling* dikatakan *simple* (sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.¹⁰⁵

Karena jumlah populasi penelitian koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrahman mencapai 245 orang dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah mencapai 115 orang, maka peneliti mengambil masing-masing anggota untuk dijadikan sampel dengan jumlah 100 orang.

Dari populasi yang ada di koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrahman dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah, peneliti akan menjelaskan data jumlah dan persentase penetapan sampel penelitian pada tabel III. 1 di bawah ini sebagai berikut:

¹⁰⁴ Siti Nurhayati, *Metode Penelitian Praktis*, (Pekalongan: Usaha Nasional, 2012), h. 36

¹⁰⁵ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2009), h, 120

Tabel III.1
Persentase Jumlah Sampel Penelitian

No	Lokasi	Jumlah Anggota	Jumlah Sampel	Persentase (%)
1	Koperasi <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> (BMT) Islam Abdurrah	245	113	50.00
2	Koperasi <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> (BMT) Darel Hikmah pekanbaru	115	58	50.00

Sumber: Data diolah, Tahun 2022

Berdasarkan data pada table III.1 di atas dapat diketahui bahwa penentuan jumlah sampel penelitian pada koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrah dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah, ditetapkan sebanyak 100 orang sampel untuk masing-masing Koperasi dengan rincian untuk koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrah sebanyak 40.82% dari keseluruhan jumlah populasi dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah sebanyak 86.96% keseluruhan jumlah populasi.

D. Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua jenis data yaitu:

1. Data primer adalah data yang diperoleh dari lapangan oleh sebuah pelayanan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrah dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru kepada anggota yaitu tentang pendapat responden mengenai Dampak Tingkat Ketaqwan terhadap pelayanan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrah dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah pekanbaru kepada anggota ditinjau menurut ekonomi.



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.

2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari perpustakaan, buku-buku, dan sebagainya untuk melengkapi informasi dengan cara memperhatikan dan mengkajikan kitab-kitab yang ada hubungannya dengan penelitian ini.¹⁰⁶
3. Data Tersier adalah bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan berupa pengertian atau arti kata terhadap data primer maupun data sekunder diatas. Adapun data tersier dalam penulisan skripsi ini adalah melalui kamus bahasa Indonesia, kamus hukum, serta ensiklopedia sebagaimana yang telah tertuang dalam sub bab kerangka konseptual diatas.¹⁰⁷

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang benar-benar mendukung penelitian, penelitian menggunakan teknik pengumpulan data antara lain:¹⁰⁸

1. Observasi yaitu dengan hasil pengamatan di lapangan penelitian yang terkait dengan judul dampak nilai ketaqwaan dalam pelayanan terhadap anggota koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrab dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah ditinjau menurut ekonomi syariah. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi langsung terhadap nilai ketaqwaan para anggota di kedua koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) serta pelayanan pelayanan yang dilakukan pengurus koperasi. Serta menjadikan hasil observasi tersebut sebagai

¹⁰⁶ *Ibid.*

¹⁰⁷ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta, Sinar Grafika, 2009), h. 106

¹⁰⁸ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2003), h. 21



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.

bahan analisis kajian penelitian untuk mengetahui dampak dari nilai ketaqwaan serta pengaruhnya pada pelayanan yang dilakukan pengurus koperasi pada anggota.

2. Wawancara yaitu penulis pengumpulan data dengan cara melakukan Tanya jawab langsung terhadap informasi kepada pihak ketua koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrab dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru yang terkait dengan judul penelitian.
3. Angket yaitu penulis membuat sejumlah pertanyaan yang diajukan kepada anggota dan pengurus koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrab dan koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah guna mendapatkan informasi mengenai permasalahan yang diteliti.
4. Dokumentasi adalah metode mencari data tentang variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prakati, notulen rapat, agenda dan lain sebagainya. Penulis menggunakan metode ini untuk mendapatkan data-data yang bersumber dari dokumentasi tertulis yang sesuai dengan keperluan penelitian sekaligus pelengkap untuk mencari data-data yang lebei objektif dan konkrit.

F Analisis Data

Analisis data menurut Lexy adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan



pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan pada orang lain.¹⁰⁹

Metode analisa data yang digunakan adalah analisa data deskriptif kualitatif. Setelah data terkumpul dilakukan penganalisaan secara kualitatif, lalu digambarkan dengan kata-kata.

G. Metode Penulisan

1. Deduktif, yaitu menggambarkan keadaan umum yang ada kaitannya dengan penelitian ini dan diambil kesimpulan secara khusus.
2. Induktif, yaitu menggambarkan kaedah khusus yang ada kaitannya dengan menyimpulkan fakta-fakta secara khusus dianalisa dan diambil kesimpulan secara langsung.
3. Deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan kaedah, subjek dan objek penelitian berdasarkan fakta-fakat yang ada.

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.

¹⁰⁹ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012, h. 248

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.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka pada bab ini penulis dapat memberikan kesimpulan dan saran mengenai dampak nilai ketaqwaan dalam pelayanan terhadap anggota koperasi Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Islam Abdurrah dan koperasi Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru ditinjau menurut ekonomi syariah. Adapun beberapa kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa nilai ketaqwaan pengurus koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru jauh lebih tinggi dari nilai ketaqwaan pengurus koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Islam Abdurrah. Dengan tingginya nilai ketaqwaan para pengurus Koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru maka akan berdampak pada pelayanan yang lebih baik yang dilakukan pengurus kepada para anggota koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru.
2. Berdasarkan tinjauan ekonomi syariah diketahui bahwa pengurus koperasi Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Islam Abdurrah dan pengurus Koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru telah berupaya untuk menerapkan prinsip-prinsip ekonomi syariah dalam mengelola koperasi.



B. Saran

Setelah melakukan penelitian mengenai dampak nilai ketaqwaan dalam pelayanan terhadap anggota koperasi Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Islam Abdurrab dan koperasi Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru ditinjau menurut ekonomi syariah, ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan, yaitu sebagai berikut:

1. Kepada pengurus Koperasi Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Islam Abdurrab hendaknya selalu berikap adil dalam memberikan pelayanan kepada anggota dengan tidak memberikan keistimewaan kepada anggota tertentu serta melaksanakan pelayanan dengan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
2. Kepada pengurus koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru hendaknya lebih meningkatkan profesionalismenya dalam mengambil sikap menerima atau menolak ajuan atau permohonan yang diberikan oleh anggota koperasi.

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.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adya, Atep. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006, Cet ke-II.
- Al-Asfahany, Al-Raghib. *Mu'jam al mufradatAlfadz al-Quran*, Beirut: Dar al-fikr, 1972.
- Al-Qhatthan, Manna'. *Mabahits Fi 'Ulumil Qur'an*. (Riyadl: Mansyurat al-Ashri al-Hadits,1973
- Al-Quran, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Al-Qur'an, 2005
- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika,2009
- Antonio, Syafi'I. *Bank Syariah dari Teori KePraktik*, Jakarta: Gema Insani, 2014.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003
- Aziz, Abd. *Filasafat Pendidikan Islam: Suatu Gagasan Membangun Pendidikan Islam*, Yogyakarta: Teras, 2009.
- Baridwan, Zaki. *Sistem Akuntansi (Penyusunan Prosedur dan Metode)* edisi 5, Yogyakarta: BPFE, 1994.
- Basrowi. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008.
- Bertens Kees, *Pengantar Etika Bisnis*, Yogyakarta: Kanisius, 1998
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan*, Yogyakarta: Gava Medi, 2014.
- Djazuli, A. *Lembaga-lembaga Perekonomian Ummat*, Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2002.
- Dwiyanto, Agus. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PPSK) UGM, 2002
- Fauroni, Lukman. *Arah dan Strategi Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Magistra Insani, 2006.

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.

- Friedman, M. *Peran dan Konsep Peran*, Jakarta: PT Indeks, 2010.
- Fu'ad, Muhammad dan Al-Baqiy. *Mu'jammu fahras Li Alfadzi Qur'an al karim*, Mesir, DarKutub, 1945.
- Garperz, Vincent. *Manajemen Kualitas*, Jakarta: PT. GramediaPustaka Utomo, 1997
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research*, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 1980, Jilid I, Cet. X.
- Hamdani. *Dasar-dasar Pendidikan*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2011.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005.
- Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta, Penerbit PT. Bumi Aksara, 2006)
- Henry Shalahuddin. *Seri Kuliah, Islam, Gender, dan Keluarga* (Yogyakarta: ArRuzz Media. 2011)
- Huda, Nurul dan Muhammad Heykal. *Lembaga Keuangan Islam*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Imaniyati, Neni Sri. *Aspek-Aspek Hukum BMT*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010.
- Irawan D, Handi. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia, 2002.
- Ihda, FalihahEty. *Peran Baitul Maal Wat Tamwil Dalam Upaya Pemberdayaan Usaha Mikro Di Koperasi Bmt-Mmu Kraton Sidogiri Pasuruan*, Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (Uin)
- Ismail R. al- Furuqi, Tawhid : *Its Implication For Thought And Life* (Washington DC: *The International Institute Of Islamic Thought*, 1982)
- Khatimah, Husnul. *Penerapan Syariah Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.
- Kasmir. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*, Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2016.
- _____. *Pemasaran Bank*, cet ke-2, Jakarta: Kencana, 2005.



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.

- _____. *Dasar-Dasar Perbankan*, Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2012.
- Karim, Adiwarmanto A. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2004, Cet. Ke-2.
- Khozin, *Khazanah Pendidikan Agama Islam*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008
- Lexy J Moleong. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Ma'luf, Louis. *al-munjid fi al lughohWa al-A'lam*, Beirut: Dar al-Masyriq, 1965
- Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Syariah*, Yogyakarta: UII Press, 2000
- Muhammad. *Lembaga Ekonomi Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.
- Muhammad. *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, Cet.ke-1, Jakarta: PT RajaGrafindo Pustaka, 1999.
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2014
- Muttaqien, Dadan. *Aspek Legal Lembaga Keuangan Syari'ah*, Yogyakarta: Safiria Insania Press, 2008.
- Moenir, Drs.H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Novan Ardy Wiyani, *Pendidikan Karakter Berbasis Iman dan Taqwa*. (Jogjakarta Teras 2012)
- Nurcholis Madjid, *Islam Doktrin dan Peradaban*, (Jakarta: Yayasan Wakaf Paramadina, 2005)
- Nurhayati, Siti. *Metode Penelitian Praktis*, Pekalongan: Usaha Nasional, 2012.
- Nikmah, Liya Ulfatun. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Loyalitas Anggota di Baitul Maal Wa Tamwil Berkah Trenggalek", Skripsi Institut



Agama Islam Negeri Tulungagung METRO Perbankan Syariah Tahun 2018

PINBUK. *Modul Pelatihan Calon Pengelola Lembaga Keuangan Mikro (LKM) dan Bitul Maal wat Tamwil (BMT)*, Tulungagung : PINBUK, 2009.

Ridwan, Muhammad, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*, Yogyakarta: UII Press, 2004.

Rodoni, Ahmad dan Abdul Hamid. *Lembaga Keuangan Syari'ah*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2008

Rucky, Achmad S. *Sistem Manajemen Kinerja*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001

Ramayulis dan Samsul Nizar, *Filsafat pendidikan Islam: telaah sistem pendidikan dan pemikiran para tokohnya*, Jakarta: Kalam Mulia, 2009

Sahlan, Asmaun, *Mewujudkan Budaya Religius di Sekolah*, Malang: UIN-Maliki, 2009

Sedarmayanti, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*, Bandung: PT. Refika Aditama, 2010

Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2014.

_____, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2010, Cet. Ke-2.

Soesilo, Iskandar. *Dinamika Gerakan Kopersai Indonesia*, Jakarta: PT WahanaSemesta Intermedia, 2008

Sudarsono, *Etika Islam Tentang Kenakalan Remaja*, Jakarta: Rineka, 1993, Cet.Ke-3

Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, Yogyakarta: Ekonisia, 2004, Cet Ke-2

Sudarwan Danim, *Inovasi Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2002)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009, Cet. Ke 8

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.

Suharno dan Retnoningsih, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Semarang: Widya Karya, 2011

Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah*, Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2016.

Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2003

Shihab, Muhammad Quraish. *Wawasan Al-Quran: Tafsir Maudhu'I Atas Berbagai Persoalan Umat*, Bandung: Mizan, 1996.

Suhrawardi dan Farid Wardi, *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012.

Syafe'I Imam *Pendidikan Agama Islam Berbasis Karakter di Perguruan Tinggi*, Depok: Rajagrafindo Persada, 2012

Termidzi, Sunnah. *Kitabul Tafsir*, Bandung: Titian HidayahIlahi, 2004.

Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality service*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005

Thoyyibah, Nur. *Nilai-nilai Pendidikan Keimanan dan Ketaqwaan*, Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2016

Widodo, Hertanto. *Panduan Praktis Operasional BMT*, Bandung: Mizan, 1999.

Wilhelmus, Bakowatun. *Dasar-dasar Pemasaran*, (Jakarta: Intermedia, Editor Heru Sutojo, 1995

Wiroso, *Produk Perbankan Syariah*, Jakarta: LPFE Usakti, 2011.

Yusrialis, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Dalam Sistem Keuangan Indonesia*, Pekanbaru: Suska Press, 2007.

Yunus, Jamal Lulail. *Manajemen Bank Syari'ah*, Malang: UIN-Malang Press, 2009

B. Jurnal/Kamus/Makalah

Arief C.A., dan Farid W, Pengaruh Kepemimpinan, Stres Kerja, Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol. 12, No. 1, Juli, 2011



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.

- Bambang Sugiharto, “Analisis Produk, Layanan, Ketaqwaan Terhadap Kepuasan, Awareness dan Pengaruhnya Bagi Loyalitas Maupun Minat Menggunakan Bank Syariah di Sumatera Utara. Disertasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Tahun 2018
- Deviana, Nibras Valeri. “*Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung*”, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Tulungagung METRO Perbankan Syariah Tahun 2018.
- Fitra, Ananda. *analisis Perkembangan Usaha Mikro Dan Kecil Setelah Memperoleh Pembiayaan Mudharabah Dari BMT At Taqwa Halmahera*, Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro 2011.
- Hidayatina. “*Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Pelayanan Nasabah Priority Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe*” Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Lhokseumawe JESKape Vol.2 No. 1 januari juni Tahun 2019
- Hasimuddin, Nur. “*Analisis Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan Dalam Penentuan Nisbah Bagi Hasil Simpanan Deposito Mudharabah dan Perlakuan Akuntansinya Pada BPR Syariah Asri Madani Nusantara*”, Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam, Vol. 3, No. 1, Juni 2015.
- Hanjani, Andreani dan Dita Arie Haryati, “*Mekanisme Pembiayaan Murabahah Pada Nasabah di Baitul Maal Wa Tamwil Universitas Muhammad Yogyakarta*”, Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia, Vol 1 No 1, Maret 2018
- Ipah Ema Jumiati, “*Dimensi Etika Dalam Pelayanan Publik Arti Penting, Dilema dan Implikasinya Bagi Pelayanan Publik di Indonesia*, Jurnal Administrasi Publik”, Vol 3, No 1,(Juni,2012)
- Norvadewi. *Tinjauan Syariah Terhadap Badah Hukum Koperasi Untuk Baitul Maal Wa Tamwit. Jurnal Mulahib 2 (IV), 2007.*
- PINBUK, Modul Pelatihan Calon Pengelola Lembaga Keuangan Mikro (LKM) dan Bitul Maal wat Tamwil (BMT), (Tulungagung : PINBUK, 2009)
- Resha Setiawan, dkk. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Primkop Kartika Viyata*

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.

Virajati Seskoad Bandung. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi) Vol. 5 No. 3, Tahun 2021

Ritonga, Hardianto. “*Peranan Baitul Maal Wa Tamwil Dalam Pemberdayaan Usaha Mikro dan Kecil Mengah Amanah Ummah Surabaya*”, Jurnal Hukum Ekonomi”, Vol.5 No.1, Juni, 2019

Sofiyah, *Analisis Efektifitas Keputusan DSN-MUI NO. 3 Tahun 2000 berkaitan tentang dewan pengawas syariah di baitul mal wa tamwil (BMT)*, Salatiga: stain, 2011.

Tim penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka, 1990.

C. Hadist

Al-Hafid Ibnu Hajar, *Terjemah Bulughul Maram* (Ibnu Hajar AlAsqalani), cet. 1, Jakarta: Pustaka Amani, 1995.

Syaikh Abdurrahman bin Nashir As-Sa`di, *Bahjatu Qulubi Al-Abraari Wa Qurratu `Uyuuni AlAkhyaari Fi Syarhi Jawami` Al-Akhbaar*, Edisi Indonesia, terj. Wafi Marzuqi Ammar Lc., Syarah Lengkap 99 Hadis Perihal Amalan Muslim Sehari-hari. (Rayadh: Daar Al-Arqam, cet. 11, 1419 H.).

Muhammad Fu`ad Abdul Baqi, *Al-Lu`lu Wal Marjan*, (Surabaya:PT Bina Ilmu, 2006

D. Website

Munawaroh, *Dampak Pernikahan Dini di Desa Margamulya Kecamatan Rembah Samo Kabupaten Rokan Hulu*, <http://repository.uin-suska.ac.id/> Di akses pada tanggal 13 November 2018.

Sulidar Fitri, Dampak Positif Dan Negatif Sosial Media Terhadap Perubahan Sosial Anak, <https://umtas.ac.id/journal/index.php/naturalistic/article/download/5/14>, Jurnal Kajian Penelitian Pendidikan dan Pembelajaran, 2017

E. Wawancara

Ade Chandra, S.E, Mmgt Ketua Ketua Koperasi BMT Islam Abdurrah Bapak, wawancara Rabu 29 September 2021

Syafruddin anggota Koperasi BMT Islam Abdurrah, wawancara Rabu, Tanggal 29 September 2021

Nova Susanti,S.Pd Bendahara BMT Darel Hikmah, wawancara Jumat, 01 Oktober 2021

Yuniarsih anggota Koperasi BMT Darel Hikmah, wawancara Senin 06 Juni 2022



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.

LAMPIRAN I

KUISIONER PENELITIAN

Data Anggota/Pengurus Koperasi

Nama :
 Jenis Kelamin :
 Umur :
 Alamat :
 Nama Koperasi :
 Jabatan :

Jawablah dengan jujur dan sebenarnya serta berikan tanda √ pada kolom jawaban.

STB = Sangat Tidak Baik; TB = Tidak Baik; KB = Kurang Baik; B = Baik; SB = Sangat Baik

A. NILAI KETAQWAAN

No.	Aspek yang Dinilai	STB	KB	B	SB
1.	Bagaimanakah penilaian anda mengenai ketaqwaan pengurus koperasi dalam memelihara keimanannya kepada Allah, para malaikat, kitab-kitab, dan para Nabi?				
2.	Bagaimanakah penilaian anda mengenai ketaqwaan pengurus koperasi dalam mencintai sesama umat manusia dengan selalu memberikan sedekah dan bantuan kepada yang membutuhkan?				
3.	Bagaimanakah penilaian anda mengenai ketaqwaan pengurus koperasi dalam memelihara ibadah formal yaitu dengan mendirikan salat lima waktu dan membayar zakat?				
4.	Bagaimanakah penilaian anda mengenai ketaqwaan pengurus koperasi dalam memelihara kehormatan atau kesucian diri dengan selalu menepati janji?				
5.	Bagaimanakah penilaian anda mengenai ketaqwaan pengurus koperasi dalam memiliki semangat perjuangan dengan tetap bersikap sabar disaat memberikan pelayanan dan mengadapi berbagai macam kritikan?				
Jumlah Tanggapan					
Persentase					

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.

Jawablah dengan jujur dan sebenarnya serta berikan tanda \surd pada kolom jawaban.
 STB = Sangat Tidak Baik; TB = Tidak Baik; KB = Kurang Baik; B = Baik; SB =

Sangat Baik

B. PELAYANAN

No.	Aspek yang Dinilai	STB	TB	B	SB
1.	Bagaimanakah penilaian anda mengenai kedisiplinan, pengurus koperasi disaat memberikan pelayanan?				
2.	Bagaimanakah penilaian anda mengenai Keadilan pengurus koperasi dalam memberikan pelayanan?				
3.	Bagaimanakah penilaian anda mengenai ketepatan waktu pelayanan pengurus koperasi disaat memberikan pelayanan?				
4.	Bagaimanakah penilaian anda mengenai profesionalime pengurus koperasi dalam memberikan pelayanan?				
5.	Bagaimanakah penilaian anda mengenai rasa kekeluargaan pengurus koperasi dalam memberikan pelayanan ?				
Jumlah Tanggapan					
Persentase					

- 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.



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.

LAMPIRAN II

WAWANCARA PENELITIAN

Data Anggota/Pengurus Koperasi

Nama :
Jenis Kelamin :
Umur :
Alamat :
Nama Koperasi :
Jabatan :

Pertanyaan Nilai Ketaqwaan Pengurus Koperasi

Jawablah dengan jujur dan sebenarnya pertanyaan dibawah ini:

- Menurut Bapak/Ibu, bagaimanakah ketaqwaan pengurus koperasi dalam adalah memelihara fitrah iman sebagai muslim dan muslimah terutama sekali dalam Beriman kepada Allah, para malaikat, kitab-kitab, dan para nabi?
.....
.....
- Bagaimanakah pendapat Bapak/Ibu mengenai kesanggupan pengurus koperasi dalam mengeluarkan hartanya melalui sedekah selama ini?
.....
.....
- Bagaimanakah pendapat Bapak/Ibu ketaqwaan pengurus koperasi dalam memelihara ibadah formal seperti mendirikan salat lima waktu dan dan menunaikan zakat?
.....
.....
- Bagaimanakah pendapat Bapak/Ibu mengenai ketaqwaan pengurus koperasi dalam memelihara kehormatan atau kesucian diri dengan selalu menepati janji?
.....
.....
- Bagaimanakah pendapat Bapak/Ibu mengenai kesabaran pengurus disaat memberikan pelayanan dan menghadapi berbagai macam kritikan?
.....
.....

TERIMAKASIH ATAS PARTISIPASI YANG TELAH DIBERIKAN



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.

Pertanyaan Pelayanan Pengurus Koperasi

Jawablah dengan jujur dan sebenarnya pertanyaan dibawah ini:

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimanakah kedisiplinan pengurus koperasi disaat memberikan pelayanan?

2. Bagaimanakah pendapat Bapak/Ibu mengenai kemampuan pengurus koperasi dalam memberikan pelayanan adil pada semua anggota?

3. Bagaimanakah pendapat Bapak/Ibu mengenai ketepatan waktu pelayanan perkoperasian yang dilaksanakan oleh pengurus koperasi?

4. Bagaimanakah pendapat Bapak/Ibu profesionalisme pengurus koperasi disaat memberikan pelayanan?

5. Bagaimanakah pendapat Bapak/Ibu mengenai rasa kekeluargaan pengurus koperasi dalam memberikan pelayanan pada setiap anggota yang ingin dilayani?

TERIMAKASIH ATAS PARTISIPASI YANG TELAH DIBERIKAN



LAMPIRAN III

Dokumentasi Wawancara Koperasi BMT Islam Abdurrab



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. 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.



Dokumentasi Wawancara Koperasi BMT Darel Hikmah





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون
FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 31 Mei 2021

Un. 04/F.I/PP.00.9/3868/2021

Biasanya
1 (Satu) Proposal
Mohon Izin Riset

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama	: NOLA BERLIANA PUTRI
NIM	: 11725202823
Jurusan	: Ekonomi Syariah S1
Semester	: VIII (Delapan)
Lokasi	: 1. BMT DARUL HIKMAH JALAN MANYAR SAKTI, KELURAHAN SIMPANG BARU, KECAMATAN TAMPAN. 2. BMT ISLAM ABDURRAB JALAN TENGERANG BARAT, KECAMATAN MARPOYAN DAMAI

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :DAMPAK TINGKAT KETAQWAAN TERHADAP PELAYANAN KOPERASI BAITUL MAL WA TAMWIL (BMT) ISLAM ABDURRAB DAN KOPERASI BMT DARUL HIKMAH PEKANBARU KEPADA ANGGOTA DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksanya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan

Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 005

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dianggap 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 mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dianggap mengutipkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
UIN Suska Riau
University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH

Jl. Teratai No. 83 Telp. (0761) 21462 - PEKANBARU
Email : kumkm_pekanbaru

Pekanbaru, 10 Juni 2021

Kepada Yth
Pimpinan Koperasi
Di -

Pekanbaru

070/Diskop UKM-Set/
Melakukan Penelitian

Menindaklanjuti surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru Nomor :071/BKBP-SKP/1453/2021 tanggal 7 Juni 2021 perihal **Rekomendasi Penelitian**. Untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan teknis/ menyelesaikan S1 pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul **Dampak Tingkat Ketaqwaan terhadap Pelayanan Koperasi Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Islam Abdurrah dan Koperasi BMT Darul Hikmah Pekanbaru Kepada Anggota di Tinjau menurut Ekonomi Syari'ah**.

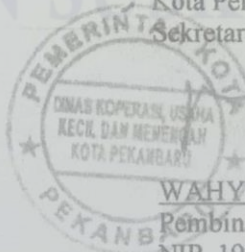
Sehubungan dengan hal diatas, maka Dinas Koperasi UKM Kota pekanbaru memberikan rekomendasi/ izin penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan pada Koperasi sebagai berikut :

1. BMT Islam Abdurrah ✓
2. BMT Darul Hikmah

Demikian di sampaikan, atas kesediaan dan kerjasamanya di ucapkan terima kasih.

a.n Kepala Dinas Koperasi, UKM
Kota Pekanbaru,
Sekretaris,


WAHYU IDRIS, S.Hut.M.Si
Pembina IV/a
NIP. 19760805 199603 1 001



Acc 18/7.2021
cc. Ikaon Pusal
liban sesuai
ketertarikan.

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.

 **BAITUL MAAL WA TAMWIL SYARIAH (BMTS) PPDH**
SMK PERBANKAN SYARIAH DAREL HIKMAH
II. MANYAR SAKTI KM 12, REC. TAMPAN PEKANBARU
Telp. 0761647751 mail : smkarehikmah@pekanbaru.gramedia.com

KETERANGAN RISET

Nomor : BMT/DH/03/2021

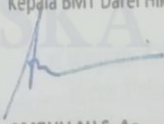
Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Baitul Mal wa Tamwil (BMT) Darel Hikmah Pekanbaru dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **NOLA BERLIANA PUTRI**
NIM : **11725202823**
Pendidikan : **S1**
Program Studi : **Ekonomi Syariah**
Judul Penelitian : **Dampak Tingkat Ketaqwaan Terhadap Pelayanan Koperasi Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Islam ABDURRAB dan Koperasi BMT Darel Hikmah Pekanbaru Kepada Anggota Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah**

Berdasarkan surat dari dinas Koperasi UKM Kora Pekanbaru Nomor : 070 / Diskop UKM - Set/ tanggal 10 Juni 2021 Perihal : Izin Penelitian, maka yang bersangkutan telah selesai melaksanakan Penelitian di BMT Darel Hikmah Pekanbaru sesuai dengan Judul Penelitian tersebut .

Demikian surat keterangan ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 15 Oktober 2021
Kepala BMT Darel Hikmah Pekanbaru


AMRULLAH S. Ag

Tembusan Yth :

1. Yang Bersangkutan
2. Arsip



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH

Jl. Teratai No. 83 Telp. (0761) 21462 - PEKANBARU
 Email : kumkm_pekanbaru

Pekanbaru, 10 Juni 2021

Kepada Yth
 Pimpinan Koperasi
 Di -

Pekanbaru

: 070/Diskop UKM-Set/
 : -
 : Melakukan Penelitian

Menindaklanjuti surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru Nomor :071/BKBP-SKP/1453/2021 tanggal 7 Juni 2021 perihal **Rekomendasi Penelitian**. Untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan teknis/ menyelesaikan S1 pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul **Dampak Tingkat Ketaqwaan terhadap Pelayanan Koperasi Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Islam Abdurrah dan Koperasi BMT Darul Hikmah Pekanbaru Kepada Anggota di Tinjau menurut Ekonomi Syari'ah**.

Sehubungan dengan hal diatas, maka Dinas Koperasi UKM Kota pekanbaru memberikan rekomendasi/ izin penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan pada Koperasi sebagai berikut :

1. BMT Islam Abdurrah
2. BMT Darul Hikmah

Demikian di sampaikan, atas kesediaan dan kerjasamanya di ucapkan terima kasih.

Wakil Kepala Dinas Koperasi, UKM
 Kota Pekanbaru,
 Sekretaris,



WAHYU IDRIS, S.Hut.M.Si
 Pembina IV/a
 NIP. 19760805 199603 1 001



Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Diindungi 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.

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/41432
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UIN SUSKA RIAU, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/3868/2021 Tanggal 31 Mei 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

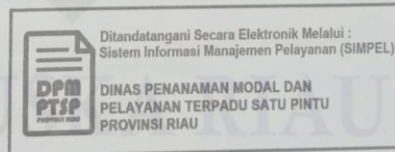
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : NOLA BERLIANA PUTRI |
| 2. NIM / KTP | : 11725202823 |
| 3. Program Studi | : EKONOMI SYARIAH |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : DAMPAK TINGKAT KETAQWAAN TERHADAP PELAYANAN KOPERASI BAITUL MAL WA TAMWIL (BMT) ISLAM ABDURRAB DAN KOPERASI BMT DARUL HIKMAH PEKANBARU KEPADA ANGGOTADITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH |
| 7. Lokasi Penelitian | : 1. BMT DARUL HIKMAH JALAN MANYAR SAKTI, KELURAHAN SIMPANG BARU, KECAMATAN TAMPAN
2. BMT ISLAM ABDURRAB JALAN TANGKERANG BARAT, KECAMATAN MARPOYAN DAMAI |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 2 Juni 2021



Tembusan :

- Dissampaikan Kepada Yth :
1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
 2. Walikota Pekanbaru
 3. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
 4. DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UIN SUSKA RIAU di Pekanbaru
 4. Yang Bersangkutan



**PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-SKP/1453/2021



- Dasar :**
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
 5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.
- Menimbang :**
- Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/41527 tanggal 7 Maret 2021, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

Nama : NOLA BERLIANA PUTRI
 NIM : 11725202823
 Fakultas : SYARIAH DAN HUKUM UIN SUSKA RIAU
 Jurusan : EKONOMI SYARIAH
 Jenjang : S1
 Alamat : JL. CIPTA KARYA PERUM , GRAHA BINTUNGAN I BLOK F KEL. TUAH KARYA KEC. TAMPAN-PEKANABARU
 Judul Penelitian : DAMPAK TINGKAT KETAQWAAN TERHADAP PELAYANAN KOPERASI BAITUL MAL WA TAMWIL (BMT) ISLAM ABDURRAB DAN KOPERASI BMT DARUL HIKMAH PEKANABARU KEPADA ANGGOTA DI TIN JAU MENURUT EKONOMI SYARIAH
 Lokasi Penelitian : DINAS KOPERASI DAN UKM KOTA PEKANBARU

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 7 Juni 2021

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Pekanbaru

ZULFAHMI ADRIAN, AP, M.SI

Pembina Utama Muda
NIP. 19750715 199311 1 001

Tembusan
Yth : 1. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru.
2. Yang Bersangkutan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dianggap 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.