

**PERSEPSI MAHASISWA PRODI EKONOMI SYARIAH
ANGKATAN 2016 TERHADAP PELAYANAN
KOPERASI MAHASISWA IAIN PALOPO**

Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Syariah (S.E) Pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo*



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
2020**

**PERSEPSI MAHASISWA PRODI EKONOMI SYARIAH
ANGKATAN 2016 TERHADAP PELAYANAN
KOPERASI MAHASISWA IAIN PALOPO**

Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Syariah (S.E) Pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo*



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
2020**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitriani Saning
NIM : 15 0401 0063
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya, segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



Fitriani Saning
15 0401 0063

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul Persepsi Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah Angkatan 2016 terhadap Pelayanan Koperasi Mahasiswa (Kopma) IAIN Palopo yang ditulis oleh Fitriani Saning Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 15 0401 0063 mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada Kamis, tanggal 27 Februari 2020 Miladiyah bertepatan dengan 3 Rajab 1441 Hijriyah, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim penguji, dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

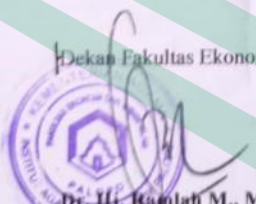
Palopo, 11 Oktober 2021

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M.	Ketua Sidang	(.....)
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A.	Sekretaris Sidang	(.....)
3. Ilham, S.Ag., M.A	Penguji I	(.....)
4. Irma T, S.Kom., M.Kom	Penguji II	(.....)
5. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag	Pembimbing I	(.....)
6. Burhan Rifuddin, SE., M.M	Pembimbing II	(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Hj. Ramlah M., M.M.
NIP. 196102081994032001

Ketua Program Studi
Ekonomi Syariah


Dr. Fasiba, S.E.I., M.E.I.
NIP. 198102132006042002

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ
إِلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah swt, atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini walaupun dalam bentuk yang sederhana. Shalawat dan salam atas junjungan Rasulullah saw, yang merupakan suri tauladan bagi seluruh umat Islam selaku para pengikutnya, keluarganya, para sahabatnya, serta orang-orang yang senantiasa berada di jalannya. Di mana Nabi yang terakhir di utus oleh Allah swt. Di permukaan bumi ini untuk menyempurnakan akhlak manusia.

Dalam proses penyusunan penulis banyak mendapatkan bantuan bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini walaupun masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua saya yang tercinta ayahanda Basira dan ibunda Rasna yang tak henti-hentinya memberikan Doa, motivasi, kasih sayang dan segala kebaikan yang tak mampu penulis tukarkan dengan apapun yang ada di dunia ini. Tak lupa kakak saya Zulfikar yang tiada hentinya memberikan saya semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan juga penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Rektor IAIN Palopo Dr. Abdul Pirol, M.Ag, Wakil Rektor I, Dr. H. Muammar Arafat, M.H. Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarief Iskandar S.E., M.M dan Wakil Rektor III, Dr. Muhaemin, M.A. yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, dalam hal ini Dr. Hj. Rahmlah Makkulasse, M.M. Wakil Dekan I, Muhammad Ruslan Abdullah. S.E.I., M.A. Wakil Dekan II, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA. Wakil Dekan III Dr. Takdir, S.H., M.H. dan Ketua Program studi Ekonomi Syariah, Dr. Fasiha, M.E.I. yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Pembimbing Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag. selaku pembimbing I dan Burhan Rifuddin, SE., MM selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, masukan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan staf IAIN Palopo yang telah banyak membantu dan memberikan tambahan ilmu, khususnya dalam bidang pendidikan agama islam
5. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo Madehang, S.Ag.,M.Pd, beserta stafnya yang telah banyak membantu khususnya dalam mengumpulkan literatur-literatur yang berkaitan dalam pembahasan skripsi ini.

6. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (Febi) angkatan 2015 (khususnya di kelas Ekis B),terimah kasih juga buat sahabat saya Anita, Hermawati, jumarni, Rusnaini Rahmad, Arnis yang selalu setia menemani saya bimbingan dan selama ini selalu memberikan motivasi dan bersedia membantu serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada teman-teman saudara (i) KKN AngkatanXXXIV tahun 2018, terutama posko Desa Benteng telah banyak memberikan motivasi kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Teriring doa, semoga amal kebaikan serta keiklasan pengorbanan mereka dapat pahala yang setimpal dari Allah swt. Dan selalu di beri petunjuk ke jalan yang lurus serta mendapat Ridho-Nya amin.

Akhirnya peneliti berharap semoga penelitian ini bermanfaat dan segala partisipasi semua pihak yang tidak sempat tertuang namanya dalam skripsi ini mendapat imbalan yang berlipat ganda di sisi Allah swt,Amin.

Palopo, 2019

Fitriani Saning
NIM 15.0401.0063

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI	viii
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Defenisi Operasional.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	8
B. Deskripsi Teori.....	10
C. Kerangka Pikir	37
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	36
B. Data Dan Sumber Data	37
C. Instrumen Penelitian	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
E. Pemeriksaan Keabsahan Data	39
F. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA.....	42
A. Deskripsi Data.....	42
B. Pembahasan	51

BAB V PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



ABSTRAK

Fitriani Saning, 2020. *“Persepsi Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah Angkatan 2016 Terhadap Pelayanan Koperasi Mahasiswa IAIN Palopo”*. Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing Oleh Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag Dan Burhan Rifuddin, SE., MM

Penelitian ini membahas tentang tanggapan atau persepsi mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016 IAIN Palopo mengenai pelayanan koperasi mahasiswa yang ada di lingkungan kampus IAIN Palopo. Rumusan masalah penelitian ini yaitu: 1. Bagaimana pelayanan yang ada pada koperasi mahasiswa IAIN Palopo. 2. Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap pelayanan koperasi mahasiswa IAIN Palopo. 3. Bagaimana kendala dan solusi dari pelayanan koperasi mahasiswa IAIN Palopo. Tujuan dari penelitian ini adalah: 1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang ada pada koperasi mahasiswa IAIN Palopo. 2. Untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap pelayanan koperasi mahasiswa IAIN Palopo. 3. Untuk mengetahui bagaimana kendala dan solusi dari pelayanan koperasi mahasiswa IAIN Palopo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yaitu jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan penelitian sosiologis. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan persepsi mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016 terhadap pelayanan koperasi mahasiswa sangat beragam tapi memiliki makna yang sama yaitu koperasi mahasiswa dari segi pelayanannya cukup baik dilihat dari respon yang baik mahasiswa terhadap pelayanan di kopma terkait dalam beberapa poin penting mengenai pelayanan kepada pembeli seperti penampilan fisik, kemampuan, kesopanan, kejujuran, keamanan, dan kemudahan akses. Adapun persepsi mahasiswa terhadap pelayanan kopma kurang baik dilihat dari segi sifat seperti kurang menunjukkan keramahan, kurang sigap dalam melayani pembeli. Kendala yang ada pada koperasi mahasiswa yaitu kurangnya perhatian dari pengurus dan bimbingan dari dosen untuk pengembangan kopma serta kurangnya sosialisasi pengurus untuk memperkenalkan kopma kepada masyarakat kampus. Solusi yang dapat ditawarkan yaitu perlu adanya bimbingan dari dosen dalam pengembangan kopma serta para pengurus memperbaiki kembali cara pengelolaan kopma dengan baik juga pengurus perlu lebih banyak bersosialisasi untuk memperkenalkan kopma kepada masyarakat kampus.

Kata Kunci: persepsi mahasiswa, pelayanan, koperasi mahasiswa

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejarah koperasi dunia dimulai pada pertengahan abad 18 dan awal abad 19 di Inggris. Lembaga lain sering di sebut dengan “Koperasi Pra Industri”. Semboyan *Liberte-Egalite-Fraternite* (kebebasan-persamaan-kebersamaan) yang semasa revolusi dicita-citakan untuk menambah semangat juang masyarakat untuk selalu sadar apa yang akan didapatkannya. Manfaat *Liberti* (kebebasan) hanya menjadi pemilik usaha yang akan mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya tanpa memperdulikan nasib anggotanya. Semangat *Egalite* dan *Fraternite* (persamaan dan persaudaraan) hanya menjadi milik usaha sendiri tanpa memikirkan anggotanya. Keuntungan yang mereka dapat hanya keuntungan sendiri (pemilik modal kapitalis).

Koperasi merupakan suatu lembaga masyarakat yang bergerak atau beroperasi pada bidang usaha tertentu di mana, koperasi menawarkan suatu usaha berupa barang kepada konsumen. Hampir semua warga Indonesia menggunakan koperasi karena mereka berfikir koperasi bisa membantu perekonomian mereka, padahal itu hanya memberi keuntungan bagi kaum kapitalis itu sendiri.

Koperasi dianggap sebagai anak kandung dan tulang punggung ekonomi kerakyatan justru membuat rakyatnya menderita, Memang tidak dapat dipungkiri bahwa ada sebagian kecil koperasi yang masih tetap eksis di tengah masyarakat.¹

¹ Kasim, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Ed. Revisi, Cet II; Jakarta: Rajawali pers 2011), h. 285.

Hasil dari koperasi lebih banyak diberikan ke anggota berdasarkan besar kecilnya peranan anggota dalam pemanfaatan jasa koperasi. Misalnya, dalam koperasi konsumsi, semakin banyak membeli, seorang anggota akan semakin banyak keuntungan. Hal ini dimaksudkan untuk merangsang peran anggota dalam perkoperasian itu. Karena itu dikatakan bahwa koperasi adalah kumpulan orang, bukan kumpulan modal. Koperasi sebagai badan usaha yang ingin mensejahterakan anggotanya dan mempererat persaudaraan di antara sesama anggotanya².

Koperasi merupakan usaha berbentuk badan hukum, pembentukan pendirian koperasi diperlukan kementerian terkait, yakni Kementerian koperasi, Usaha Kecil Menengah (UKM). Pengesahan diperlukan kelengkapan seperti Anggaran Dasar (AD). UU No. 25 Tahun 1992 Pasal 10 Ayat 2 menjelaskan pengesahan akta pendirian maksimal diajukan setelah 3 bulan di terimanya pengesahan. Pengesahan akta sendiri diumumkan pada Berita Negara Republik Indonesia.

Perkembangan koperasi di Indonesia. Koperasi merupakan lembaga ekonomi yang cocok diterapkan di Indonesia. Tatanan dunia ekonomi menjadi terpusat pada keuntungan perseorangan, yaitu kaum pemilik modal (kapitalisme). Kaum kapitalis atau pemilik modal memanfaatkan ilmu yang didupakannya untuk keuntungannya sendiri dan rakyatlah yang akan menderita dan tidak mendapatkan apa-apa. Hasrat yang dimiliki kaum kapitalis hanya akan menumbuhkan

² M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, (Ed. I, Cet. 2; Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004), h. 162.

keuntungan tersendiri bagi mereka dan tidak memperdulikan rakyat, maka rakyat akan mengalami kemiskinan atau keterpurukan dalam hal ekonomi

Kewajiban anggota koperasi adalah berperan aktif dalam menjaga keutuhan koperasi, menghadiri rapat anggota, memahami dan melaksanakan keputusan rapat, dan memelihara serta mengembangkan kebersamaan berdasarkan asas kekeluargaan. Hak anggota koperasi adalah menghadiri dan menyatakan pendapat dalam rapat anggota.³

Di perguruan tinggi, baik institusi maupun universitas terdapat koperasi yang dikelola oleh mahasiswa. Yang bertujuan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan mahasiswa pada perguruan tinggi tersebut. Koperasi pada perguruan tinggi di sebut koperasi mahasiswa (Kopma). Koperasi mahasiswa IAIN Palopo adalah salah satu bentuk koperasi mahasiswa yang ada di palopo, sama hal dengan koperasi pada umumnya. Koperasi mahasiswa (Kopma) IAIN Palopo memiliki tujuan untuk mensejahterakan anggota dan sekitarnya. Hal tersebut ditempuh dengan melalui berbagai kegiatan, baik usaha maupun organisasi yang dilakukan oleh koperasi mahasiswa (Kopma) IAIN Palopo.

Koperasi mahasiswa IAIN palopo merupakan koperasi konsumsi, yang mana aktifitas koperasi konsumsi ialah menjual dan membeli barang dalam suatu organisasi. Koperasi mahasiswa IAIN Palopo menjual berbagai produk, ini merupakan ladang mahasiswa berusaha mengembangkan jiwa kewirausahaan.

Dalam perjalanannya koperasi mahasiswa (Kopma) sering mengalami kesulitan. Adanya koperasi mahasiswa (Kopma) di lingkungan kampus

³ Solehudin Murpi dan Dea Tanyo Iskandar, *Manajemen Bisnis Untuk Orang Awam*, (Cet. I; Bekasi; Laskar Aksara. 2011),h. 54.

menjadikan ladang bagi mahasiswa dalam belajar dan berkarir di dunia bisnis. Dalam menjalankan kegiatan usaha dan organisasi, koperasi mahasiswa (Kopma) tidak akan berjalan apabila tidak ada pihak yang mengorganisasikannya. Pihak yang mengorganisasikannya adalah manajemen koperasi Mahasiswa (Kopma) sendiri.

Dalam era kompetisi sekarang ini, setiap koperasi harus mampu mengembangkan dan meningkatkan koperasi dengan mengadakan berbagai macam cara yang tersusun dalam program untuk meningkatkan kinerja pengurus. Banyak factor yang terkait dalam perbaikan kinerja koperasi. Salah satu faktor penting yang harus diperhatikan dalam mencapai tujuannya adalah faktor pelayanan. Pengurus sebagai penggerak koperasi merupakan faktor utama karena eksistensi koperasi tergantung pada pengurus yang terlibat di belakangnya. Untuk dapat mencapai tujuan dari koperasi diperlukan SDM yang kompeten dalam melaksanakan tugasnya.

Diketahui bahwa persepsi mahasiswa berbeda-beda setiap individunya diikuti dengan kebutuhan dan keinginan sekaligus memenuhi pelayanan koperasi mahasiswa itu sendiri. Maksudnya di mana kebutuhan mahasiswa seperti makanan, minuman, dan sebagainya terpenuhi. Koperasi mahasiswa bisa memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan mahasiswa itu sendiri. Sebagaimana diketahui bahwa mahasiswa kurang puas atas pelayanan yang ada di koperasi mahasiswa.

SDM sangat penting bagi Koperasi dalam mengatur, mengelola dan memanfaatkan pengurus sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan koperasi. SDM di suatu koperasi perlu dikelola secara professional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pembeli dengan tuntutan dan kemampuan koperasi. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama koperasi agar dapat berkembang secara produktif dan wajar.

Alasan dalam penelitian ini yaitu dimana kurangnya minat mahasiswa untuk membeli di koperasi mahasiswa dan memilih membeli di luar kampus meskipun koperasi mahasiswa lebih dekat di bandingkan di luar.

Dari adanya masalah di atas penulis tertarik mengambil judul *“Persepsi Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah Angkatan 2016 Terhadap Pelayanan Koperasi Mahasiswa IAIN Palopo”*

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan pada koperasi mahasiswa IAIN Palopo?
2. Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap pelayanan koperasi mahasiswa (KOPMA) Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2016?
3. Bagaimana kendala dan solusi pelayanan prima pada koperasi mahasiswa IAIN Palopo?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari rumusan masalah adalah untuk mengetahui

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan pada koperasi mahasiswa IAIN Palopo?
2. Untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap pelayanan koperasi mahasiswa (KOPMA) Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2016?
3. Untuk mengetahui bagaimana kendala dan solusi pelayanan prima koperasi mahasiswa IAIN Palopo?

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1. Secara Teoritis, adanya Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca dan penulis khususnya mengenai pelayanan terhadap teori teori yang dikemukakan dari penelitian.
2. Secara Praktis, Penulis ini dapat memberikan informasi dan manfaat yang mampu membantu mahasiswa yang terlibat di dalam Koperasi mahasiswa (KOPMA). mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya dalam menarik pelanggan dan perkembangan KOPMA ke depannya.
3. Bagi pihak kopma IAIN, Diharapkan mampu menambah wawasan dan kajian ilmu mengenai pentingnya persepsi Mahasiswa terhadap KOPMA IAIN Palopo. Di samping itu hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pembaca dan sebagai acuan peneliti selanjutnya yang ingin mengambil masalah mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan.

E. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu:

a. Persepsi

Persepsi adalah tindakan menyusun, mengenali, dan menafsirkan informasi sensoris guna memberikan gambaran dan pemahaman tentang lingkungan. Persepsi meliputi semua sinyal dalam sistem saraf yang merupakan hasil dari stimulasi fisik atau kimia dari organ penginderaan.

b. Koperasi mahasiswa IAIN Palopo

Koperasi Mahasiswa merupakan koperasi konsumsi, yang mana aktifitas koperasi konsumsi ialah menjual dan membeli barang Dalam suatu organisasi. Koperasi mahasiswa IAIN Palopo menjual berbagai produk, ini merupakan ladang mahasiswa untuk melakukan usaha dan mahasiswa produk tersebut di masukkan kedalam Koperasi Mahasiswa (KOPMA).

c. Pelayanan

Pelayanan diartikan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

d. Mahasiswa Ekonomi Syariah angkatan 2016

Mahasiswa ekonomi syariah adalah bagian dari mahasiswa fakultas FEBI (Ekonomi dan Bisnis Islam). Mahasiswa ekonomi syariah ini juga mempunyai beberapa komunitas mahasiswa yang fokus dalam kajian dan pengembangan ekonomi syariah, misalnya FOSSEI (Forum Silaturahmi Studi Ekonomi Islam).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Ritta Setiyati dalam penelitiannya yang berjudul *Persepsi Dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Universitas Indonesia Esa Unggul Jakarta*. Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap pandangan adalah jenis kelamin dan faktor yang tidak mempengaruhi adalah usia dan jenjang pendidikan. Dari penelitian ini juga dapat dilihat bahwa telah terdapat beberapa harapan mahasiswa yang telah terpenuhi diantaranya yaitu kebersihan dan kerapian kampus serta petugas, pengetahuan, kesopanan dan kecakapan staf dalam memberikan pelayanan yang baik telah memberikan kepuasan tersendiri kepada mahasiswa. Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.¹

2. Gustina dalam penelitiannya yang berjudul “ *Pengaruh Persepsi Mahasiswa STAIN Palopo Terhadap Minat Menabung Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo (2012)*”. Dimana metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif dan yang menjadi fokus penelitian adalah STAIN Palopo. Dimana hasil penelitiannya menunjukka bahwa persepsi pelayanan dan

¹ Ritta Setiayawati, *Persepsi dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Universitas Indonesia Esa Unggul Jakarta*, (Forum Ilmia Volum 10, No 1, 2013).

produk Bank Mandiri Syariah Palopo memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap minat menabung mahasiswa STAIN Palopo.²

3. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fajar (2016) dengan judul “*Persepsi Masyarakat Kecamatan Tomoni Tentang Produk Tabung BNI Syariah KCP Tomoni*” yang dilakukan di masyarakat tomoni. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang hasilnya menunjukka bahwa BNI Syariah KCP Tomoni telah mendapatkan kepercayaan dari masyarakatnya. Ini dapat dilihat dari jumlah nasabah yang ada di BNI Syariah KCP Tomoni, dari jumlah nasabah yang ada di bank tersebut ada ternyata nasabah yang menabung tidak hanya dari kalangan muslim tetapi dari kalangan non muslim juga. Salah satunya juga yang menjadi alasan mereka beralih di bank tersebut, karena produk BNI Syariah yang membuat mereka tertarik. Ini merupakan suatu kemajuan bagi perbankan syariah, yang dimana dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dari jumlah nasabahnya. Salah satu menjadi keunggulan utama BNI Syariah KCP Tomoni yaitu pihak banklah yang langsung menjemput berkas nasabah yang ingin menggunakan jasa bank tersebut.³

Dari beberapa penelitian yang dikemukakan diatas, perbedaan dapat diketahui bahwa penelitian yang dilakukan dengan penulis memiliki kajian yang berbeda persepsi mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016 terhadap pelayanan koperasi mahasiswa IAIN Palopo, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ritta Setiyawati (2013) berfokus pada persepsi dan kepuasan mahasiswa terhadap

² Gustina “*Pengaruh Persepsi Mahasiswa STAIN Palopo Terhadap minat menabung pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*” (Skripsi STAIN Palopo 2012), h. 58

³ Muhammad Fajar “*Persepsi Masyarakat Kecamatan Tomoni Tentang Produk Tabungan BNI Syariah KCP Tomoni* (Skripsi IAIN Palopo, 2016), h. 59-60

pelayanan Administrasi Akademik di Universitas Indonesia Esa Unggul Jakarta. Penelitian yang dilakukan oleh Gustina (2012) berfokus pada persepsi mahasiswa STAIN Palopo terhadap minat menabung pada bank syariah mandiri kota palopo. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fajar (2016) berfokus pada persepsi masyarakat kecamatan Tomoni tentang produk tabungan BNI Syariah KCP Tomoni. Adapun persamaan dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama mengkaji masalah persepsi masyarakat/mahasiswa tentang pelayanan.

B. Kajian Pustaka

1. Teori tentang koperasi

Koperasi merupakan salah satu bentuk badan usaha yang sudah lama dikenal di Indonesia. Pelopor perkembangan perkoprerasian di Indonesia adalah wakil presiden Republik Indonesia yang pertama Bung Hatta, dan sampai saat ini beliau dikenal sebagai bapak koperasi Indonesia.

Jenis koperasi didasarkan pada kebutuhan dan efesiensi dalam ekonomi, sesuai dengan sejarah timbulnya gerakan koperasi di Indonesi dalam suatu golongan dalam masyarakat yang homogeny karena aktivitas dan kepentingan ekonomi, koperasi bersifat khusus seperti koperasi batik, koperasi karet, Bank koperasi, koperasi angkutanair/laut, koperasi perumahan, koperasi listrik desa, koperasi asuransi dan koperasi lainnya. Guna kepentingan dan perkembangan daerah kerja koperasi diusahakan hanya satu koperasi yang setingkat dan sejenis. Selain jenis koperasi menurut lapanganusaha terdapat juga koperasi golongan fungsional.

Berbagai macam koperasi lahir seiring dengan aneka jenis usaha untuk memperbaiki kehidupan. Oleh karena itu banyak macamnya kebutuhan dan usaha untuk memperbaiki kehidupan itu, maka lahirlah pula jenis-jenis koperasi. Dari garis besarnya sekian banyak jenis koperasi tersebut dapat kita bagi menjadi 5 golongan yaitu:

a) Koperasi konsumsi

Barang konsumsi ialah barang yang diperlukan setiap hari, misalnya: barang-barang sandang seperti beras, gula, garam, dan minyak kelapa. Barang-barang yang sedang seperti kain batik, tekstil dan barang pembantu keperluan sehari-hari seperti sabun, minyak tanah.

Oleh karena itu maka koperasi yang mengusahakan kebutuhan sehari-hari juga disebut koperasi konsumsi. Tujuan koperasi konsumsi ialah agar anggota-anggotanya dapat membeli barang-barang konsumsi dengan kualitas yang baik dan harga yang layak. Untuk melayani kebutuhan anggota-anggotanya, maka koperasi konsumsi mengadakan usaha-usaha sebagai berikut:

1. Membeli barang-barang konsumsi keperluan sehari-hari dalam jumlah yang besar sesuai dengan kebutuhan anggotanya.
2. Menyalurkan barang-barang konsumsi kepada para anggota dengan harga yang layak
3. Berusaha membuat sendiri barang-barang konsumsi untuk keperluan anggota.

Koperasi konsumsi ialah koperasi yang anggota-anggotanya terdiri dari dari tiap-tiap orang yang mempunyai kepentingan langsung dalam lapangan konsumsi. Koperasi konsumsi mempunyai fungsi:

- a. Sebagai penyalur tunggal barang-barang kebutuhan rakyat sehari-hari yang memperpendek jarak antaraprodusen ke konsumen.
- b. Harga barang sampai ditangan pemakai menjadi murah.
- c. Ongkos-ongkos penjualan maupun ongkos pembelian dapat dihemat.

Untuk melaksanakan tugas itu maka dapat diatur, koperasi primer langsung menyalurkan barang-barang kepada pemakai. Supaya dapat memperoleh barang-barang langsung dari sumber langsung. Dengan demikian modal dan tenaga ahli dapat dipusatkan efesiensi.⁴

b) Koperasi kredit

Koperasi kredit atau koperasi simpan pinjam ialah koperasi yang bergerak dalam lapangan usaha pembentukan modal melalui tabungan-tabungan para anggota secara teratur dan terus-menerus untuk kemudian dipinjamkan kepada para anggota dengan secara mudah, murah, cepat, dan tepat untuk tujuan produktif dalam kesejahteraan.

Tujuan koperasi kredit

1. Membantu keperluan kredit para anggotanya, yang sangat membutuhkan dengan syarat-syarat yang ringan
2. Mendidik kepada para anggotanya supaya giat menyimpan secara teratur sehingga membentuk modal sendiri.
3. Mendidik anggota hidup hemat, dengan menyisihkan sebagian dari pendapatan mereka.
4. Menambah pengetahuan tentang perkoperasian.

⁴ Dra. Nining Widiyanti Y.W. Sunindhia, S.H, *Koperasi dan Perekonomian Indonesia* (Jakarta: Rineka Cipta,2008) hal.51

Untuk memperbesar modal koperasi, maka sebagian keuntungan tidak dibagikan kepada anggota dan dan dicadangkan. Bilaman modal koperasi besar, kemungkinan pemberian kredit kepada anggota dapat di perluas. Pemerintah memberikan fasilitas kepada koperasi simpan pinjam dan koperasi lain untuk meperkuat modal melalui lembaga jaminan kredit kredit koperasi (LJKK).

c) Koperasi produksi

Koperasi produksi yaitu koperasi yang bergerak dalam bidang kegiatan ekonomi pembuatan dan penjualan barang-barang baik dilakukan oleh koperasi sebagai organisasi maupun orang-orang anggota koperasi. Koperasi produksi teerdiri dari oranng-orang yang mampu menghasilkan sesuatu barang atau jasa. Orang-orang tersebut adalah kaum buruh atau kaum pengusaha kecil.

d) Koperasi jasa

Koperasi jasa yaitu koperasi yang berusaha dibidang penyedian jasa tertentu bagi para anggota maupun masyarakat umum. Macam atau jenis koperasi yang perlu kita ketahui ialah koperasi yang bergerak dibidang jasa yang sering pula disebut kopersai jasa. Macam atu jenis koperasi ini sering kita jumpai antara lain pada yang memberikan jasa angkutan di air atau didarat. Koperasi jasa didirikan kepada anggotanya. Ada beberapa macam koperasi jasa antara lain:

1. Koperasi pengangkutan memberi jasa angkutan barang atau orang.
2. Kopeasi perumahan memberikan jasa dengan cara menyewahkan rumah-rumah sehat dengan sewa yang cukup rendah atau menjual rumah-rumah tersebut dengan harga yang ringan.
3. Koperasi asuransi memberi jasa jaminan kepada para anggotanya, misalnya:

- a. Asuransi jiwa
 - b. Asuransi jaminan
 - c. Asuransi kebakaran
4. Koperasi perlistrikan memberikan jasa aliran listrik kepada para anggotanya.⁵

Syarat untuk dapat mendirikan koperasi :

- a. Orang-orang yang hendak mendirikan koperasi harus mempunyai kepentingan ekonomi yang sama, misalnya petani sama-sama memerlukan pupuk, alat-alat pertanian, obat-obatan pemberantas hama dan sebagainya untuk pelajar sama-sama membutuhkan buku, baju seragam dan lain-lain.
- b. Orang-orang tersebut harus mempunyai tujuan ekonomi yang sama, misalnya hendak bekerja bersama-sama secara teratur untuk meningkatkan kesejahteraannya dan menjual hasil produksi dengan harga yang layak.
- c. Jumlahnya sekurang-kurangnya 20 orang (warga negar Indonesia, jumlah minimum ini untuk memperoleh pengakuan pemerintah).
- d. Bertempat tinggal disatu wilayah tertentu, misalnya: satu lingkungan tempat tinggal tertentu, desa kecamatan atau di lingkungan pekerjaab tertentu seperti kantor, pabrik dan sekolah.⁶

Sistem kegiatan ekonomi. Koperasi dibedakan benar-benar dengan praktek-praktek kegiatan dari perusahaan-perusahaan lain yang mengajar laba semata-mata, buakn karena anggaran dasaratau ketentuan-ketentuan tentang organisasi perkumpulan koperasi. Hal ini sebenarnya berpangkal terutama pada

⁵ Ibid hal. 61

⁶ Ibid hal 82

penolakan yang tegas dari pihak kaum karyawan terhadap cara-cara pembagian milik dan pendapatan yang berlaku pada abad ke-19 dan menganggapnya sebagai suatu tidak merata dan adil.

Modal dari pinjaman adalah modal dari luar. Pinjaman pada umumnya di peroleh dari bank, tetapi dapat juga dari pihak luar lainnya. Pada dasarnya mencari pinjaman dari luar perlu dijalankan kalau modal sendiri belum juga mencukupi.

Koperasi itu sebagai badan usaha. Sebagai badan usaha koperasi, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan para anggotanya sumber permodalan utamanya juga berasal dari para anggotanya dalam bentuk simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan khusus. Hal ini berkaitan dengan beberapa alasan:

1) Alasan kepemilikan

Modal yang berasal dari anggota merupakan salah satu wujud kepemilikan anggota terhadap koperasi beserta usahanya. Anggota yang memodali usahanya sendiri akan merasa lebih bertanggung jawab terhadap keberhasilan usaha tersebut.

2) Alasan ekonomi

Modal yang berasal dari anggota akan dapat dikembangkan secara efisien dan murah, karena tidak dikenakan persyaratan bunga.

3) Alasan resiko

Modal sendiri atau anggota juga mengandung resiko yang lebih kecil dibandingkan dengan modal dari luar, khususnya pada saat usaha tidak berjalan dengan lancar.

Pada umumnya koperasi belum dapat memanfaatkan modal sendiri yang berasal dari simpanan anggota ini secara optimal kecuali sebagai persyaratan formal untuk memenuhi ketentuan undang-undang atau anggaran dasar. Akibatnya dalam mengembangkan usaha koperasi lebih banyak berpaling pada pinjaman pihak luar. Apabila hal ini kita tinjau dari uraian sebelumnya, maka dapat dikatakan bahwa secara tidak sadar koperasi belum dapat mempercayai potensinya sendiri. Hal ini bukan berarti, koperasi harus menolak modal dari luar, melainkan koperasi pertama-tama harus percaya serta memanfaatkan modal sendiri, baru kemudian mencari modal luar sebagai pelengkap.

Seperti di atas telah disebutkan, maka sumber permodalan koperasi berasal dari anggota anggota dan dari luar anggota. Secara keseluruhan, perincian sumber modal koperasi adalah sebagai berikut:

1. Simpanan pokok, yaitu sejumlah nilai uang tertentu diwajibkan kepada anggota untuk menyerahkan kepada koperasi pada waktu masuk menjadi anggota.
2. Simpanan wajib, yaitu sejumlah nilai uang tertentu diwajibkan kepada anggota untuk membayar dalam waktu dan kesempatan yang tertentu (umumnya secara bulanan).⁷

Sejarah perkembangan koperasi Syariah di Indonesia

Koperasi syariah mulai di bicarakan ketika banyak orang menyikapi pesatnya pertumbuhan Baitul Maal Watamwil (BMT) di Indonesia. BMT Bina Insan Kamil Jakarta yang berdiri pada tahun 1992 menjadi inspirasi berdirinya BMT-BMT diseluruh Indonesia, BMT-BMT ini ternyata memberi manfaat bagi

⁷ Ibid hal. 137

kalangan akar rumput yakni para pengusaha gurem di sektor informal yang tidak tersentuh oleh sektor perbankan.

Kendati awal hanya merupakan KSM Syariah (kelompok swadaya masyarakat berlandaskan syariah) namun demikian memiliki kinerja layaknya sebuah bank. Diklarifikasikannya BMT sebagai KSM guna menghindari jeratan hukum sebagai bank gelap dan adanya program PHBK Bank Indonesia (pola hubungan kerja sama antara bank dengan lembaga swadaya masyarakat).

BMT memiliki basis kegiatan ekonomi rakyat dengan falsafah yang sama yaitu dari anggota oleh anggota, dan untuk anggota. Berdasarkan undang-undang RI Nomor 25 tahun 1992, BMT berhak menggunakan badan hukum koperasi. Berdasarkan UU tersebut BMT pada dasarnya sama dengankoperasi simpan pinjam atau unit simpan pinjam konvensional, perbedaannya hanya terletak pada kegiatan operasional yang menggunakan prinsip syariah atau etika moral dengan melihat kaidah halal dan haram dalam melakukan usahanya.

Koperasi mahasiswa Islam adalah kerja sama atau *syirkah Al-Musyarakah* secara bahasa *syirkah* berarti kesatuan atau perserikatan. Persekutuan adalah salah satu bentuk kerja sama yang dianjurkan syara' karena dengan persekutuan berarti ada (terdapat) kesatuan. Dengan kesatuan akan tercipta sebuah kekuatan, sehingga hendaknya kekuatan ini digunakan untuk menegakkan sesuatu yang benar menurut syara'.

Menurut Masjfuk Zuhdi, yang dimaksud dengan koperasi adalah suatu perkumpulan atau organisasi yang beranggotaan orang-orang atau badan hukum

yang berkerja sama dengan penuh kesadaran untuk meningkatkan kesejahteraan anggota atas dasar sukarela secara kekeluargaan.

Jika melihat dari banyaknya akad-akad muamalat, tidak menutup kemungkinan koperasi syariah dapat berbentuk koperasi serba usaha(KSU). Ditinjau dari akad jasa persewaan, gadai, dan jual beli secara tunai (Bai'al Musawamah) maka dapat dikatakan koperasi syariah adalah KSU syariah. Disisi lain kegiatan usaha pembiayaan anggota dalam bentuk tidak tunai dapat dikategorikan sebagai Unit Simpan Pinjam (USP) atau unit jasa keuangan syariah dari KSU syariah.

Badan hukum koperasi dianggap sah setelah akta pendiriannya dikeluarkan oleh notaris yang ditunjuk dan disahkan oleh pemerintah melalui konsep koperasi untuk keanggotaan wilayah kabupaten/kota. Sedangkan untuk keanggotaan mengikuti provinsi harus dibuat di Kanwil koperasi provinsi yang bersangkutan.

Nilai nilai dasar koperasi dalam perspektif Islam

Dalam pandangan Islam, koperasi tergolong sebagai *syirkah/syarikah*. Lembaga ini merupakan wadah kemitraan, kerja sama, kekeluargaan, dan kebersamaan usaha yang sehat, baik, dan halal.

1. Syirkah 'Inan

Syirkah 'Inan merupakan bentuk kerja sama dua orang atau lebih dalam hal pemodalan untuk melakukan usaha bersama membagi keuntungan atau kerugian berdasarkan proposi jumlah modal masing-masih.

2. Syirkah Muwafadhah

Syirkah Muwafadhah merupakan bentuk kerja sama dua orang atau lebih untuk melakukan usaha dengan persyaratan sebagai berikut:

- a. Jumlah modal sama besar, sehingga apabila ada diantara anggota persyarikatan modal lebih besar, maka syirkah itu tidak sah.
- b. Memiliki kewenangan untuk bertindak secara hukum, sehingga anak-anak yang belum dewasa belum bisa menjadi anggota.
- c. Harus sesama muslim, sehingga tidak sah jika bersyarikat dengan Nonmuslim.
- d. Masing-masing anggota mempunyai hak bertindak atas nama syirkah (kerja sama).

3. Syirkah Wujuh

Syirkah wujuh merupakan kerja sama dua orang atau lebih untuk membeli sesuatu tanpa modal atau hanya modal kepercayaan dan keuntungan dibagi diantara mereka

4. Syirkah Abda

Syirkah Abda merupakan bentuk kerja sama antara dua orang atau lebih untuk melakukan suatu usaha atau pekerjaan dan hasilnya dibagi diantara sesama mereka berdasarkan perjanjian.

Pada akhirnya untuk menentukan boleh tidaknya berkoperasi dalam pandangan Islam harus di kembalikan pada sifat koperasinsebagai praktek muammalah. Hukum kopersai dapat ditetapkan berdasarkan ciri dan sifat-sifat koperasi itu sendiri dalam menjalankan kegiatannya, mengingat dalam kenyataan,

koperasi berbeda-beda subtansinya. Koperasi simpan pinjam berbeda dengan koperasi yang bergerak dalam bidang usaha perdagangan dan jasa lainnya.⁸

Ada 7 hal yang harus dihindari dalam bisnis koperasi syariah dan harus dipegang sebagai pantangan moral bisnis yaitu:

1. Masyir, yaitu segala bentuk spekulasi judi (gambling) yang mematikan sektor riil; dan tidak produktif.
2. Asusila yaitu praktik usaha yang melanggar kesusilaan dan norma sosial.
3. Gharar, yaitu segala transaksi yang tidak transparan dan tidak jelas sehingga berpotensi merugikan salah satu pihak.
4. Haram, yaitu objek transaksi dan usaha yang diharamkan syariah.
5. Riba, yaitu segala bentuk distorsi mata uang menjadi komoditas dengan mengenakan tambahan (bunga) pada transaksi kredit atau pinjam dan pertukaran/barter lebih antara ribawi sejenis.
6. Ihtikar, yaitu penimbunan dan monopoli barang dan jasa untuk tujuan permainan harga.
7. Berbahaya, yaitu segala bentuk transaksi dan usaha membahayakan individu maupun masyarakat serta bertentangan dengan maslahat dalam maqashid syariah.

Pemerintah dan swasta, meliputi individu maupun masyarakat, dapat mentransformasikan nilai-nilai syariah dalam koperasi. Cara dengan mengambil 7 nilai syariah dalam bisnis:

- a. *Shiddiq* yang mencerminkan kejujuran, akurasi, dan akuntabilitas.

⁸ Hendra S.E., M.Si *Manajemen Perusahaan Koperasi* (Jl. H. Baping Raya No.100 Ciracas, Jakarta 13740), hal. 14

- b. *Istiqamah* yang mencerminkan konsistensi, komitmen dan loyalitas.
- c. *Tabligh* yang mencerminkan transparansi, kontrol, edukatif, dan komunikatif.
- d. Amanah yang mencerminkan kepercayaan, integritas, reputasi dan kredibilitas.
- e. *Fathanah* yang mencerminkan etos professional, kompeten, kreatif, inovatif.
- f. *Ri'ayah* yang mencerminkan semangat solidaritas, empati kepedulian.
- g. *Mas'uliyah* yang mencerminkan responsibilitas.

Prinsip syariat Islam dalam kegiatan usaha pada dasarnya mempresentasikan tuntutan moral dalam muammalah. Prinsip kegiatan usaha dalam islam mencakup kejujuran, perdagangan yang dilaksanakan dengan keimana, dan menjunjung tinggi amanah. Islam menggambarkan usaha sebagai perpaduan antara usaha yang jujur dan kerja keras bagi kelangsungan hidupnya. Manipulasi usaha dan malpraktek untuk mendapatkan keuntungan secara tidak adil seperti penimbunan, perdagangan di pasar gelap, melipat gandakan keuntungan, menyembunyikan kekurangan pada barang dagangan, dan korupsi tidak dapat dianggap sebagai suatu kegiatan usaha yang jujur.

Prinsip-prinsip syariah dalam bisnis koperasi akan selaras dengan tujuan ekonomi, bila disertai pemahaman dan komitmen dengan tujuan utama keberadaan lembaga usaha syariah, yakni:

- 1) koperasi dapat membantu masyarakat muslim untuk dapat bertransaksi sesuai dengan norma Islam secara individual maupun sosial.
- 2) Koperasi mempermudah masyarakat muslim untuk berperan serta dalam kegiatan mobilisasi dana bagi percepatan pembangunan ekonomi dan

kemakmuran sesuai dengan prinsip islam yang menjamin hak dan kewajiban individu maupun masyarakat terlaksana dengan baik.

- 3) Koperasi diharapkan dapat memperkuat ikatan persaudaraan dan kekeluargaan yang berlandaskan kemaslahatan bersama.

Dasar operasional ekonomi islam yang dapat diterapkan dalam koperasi meliputi tiga hal yaitu :

1. Manusia bukanlah pemilik sumber daya, mereka hanyalah pemegang amanah dari Tuhan. Dalam setiap sumber daya dan kekayaan individual terdapat kewajiban sosial yang harus ditunaikan.
2. Terdapat suatu aturan dan petunjuk moral agama dalam mencari kekayaan, karena ekonomi hanyalah salah satu aspek dari kemanusiaan.
3. Perhatian utama dari setiap kegiatan ekonomi adalah pencapaian kesejahteraan seluruh masyarakat meskipun islam tidak pernah menghalangi kepemilikan individu.⁹

Mahasiswa di tuntut memiliki keyakinan yang kuat terhadap kemampuan diri sendiri sehingga dalam mengambil keputusan memiliki kemantapan serta dengan mampu melihat potensi yang adadidalam dirinya banyak sekali orang yang gagal karena tidak yakin pada dirinya. Kopma mengajarkan mahasiswa selalu berpikiran positif bahwa barang-barang yang ada di koperasi akan laku terjual, dan hal ini berdampak pada meningkatnya rasa percaya diri mahasiswa.

2. Pengertian persepsi

⁹ Ibid hal.17

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (1995) persepsi adalah tanggapan (penerimaan), langsung dari sesuatu, serapan dan proses seseorang mengetahui beberapa hal dari pancaindra.¹⁰ Persepsi berasal dari bahasa latin *perception* adalah tindakan menyusun, mengenali dan menafsirkan informasi sensori guna memberikan gambaran atau pandangan terhadap pemahaman tentang lingkungan. Persepsi meliputi semua sinyal dalam system saraf, yang merupakan hasil dari stimulasi fisik atau kimia organ pengindra. Seperti misalnya penglihatan yang merupakan cahaya yang mengenai retina pada mata, penciuman yang memakai media molekul bau (aroma), dan pendengaran melibatkan gelombang suara. Persepsi dibentuk oleh pembelajaran, ingatan, harapan, dan perhatian. Persepsi bergantung pada fungsi kompleks sistem syaraf, tetapi tampak tidak ada karena terjadi diluar kesadaran.¹¹

Persepsi (*perception*) dalam arti sempit adalah penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas persepsi ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Persepsi adalah proses ketika kita menjadi sadar akan banyaknya stimulus yang mempengaruhi indera kita yang berdasarkan pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.¹²

¹⁰ <https://www.geogle.com/url?sa=http://kbbi.co.id/arti-kata/persepsi&ved>. Diakses pada tanggal 24 mei 2019

¹¹ Muhammad fajar, *persepsi masyarakat tomoni tentang produk tabungan BNI Syariah KCP Tomoni* (Skripsi IAIN Palopo, 2016), h. 10

¹² Facriansyah, *persepsi masyarakat terhadap Bank Syariah di kota Palopo* (Skripsi IAIN Palopo, 2015), h. 23

Persepsi dapat juga diartikan sebagai pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Suatu keadaan dimana stimuli inderawi manusia menafsirkan sebuah makna.

Terbentuknya stimulus dengan pengamatan melalui proses hubungan melihat, mendengar, menyentuh merasakan dan menerima sesuatu hal yang kemudian seseorang menseleksi, mengorganisasi dan menginterpretasikan informasi yang diterima menjadi suatu gambaran yang berarti. Terjadi pengamatan ini terjadi oleh pengalaman masa lampau dan sikap seseorang dari individu. Dan biasanya persepsi berlaku bagi dirinya sendiri dan tidak berlaku bagi orang lain. Selain itu juga persepsi ini bertahan seumur hidup dapat berubah sesuai dengan perkembangan pengalaman, pemenuhan kebutuhan, dan sikap dari seseorang baik laki-laki maupun perempuan.¹³

Menurut Philip Kolter Persepsi adalah proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur, dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti. Persepsi dapat diartikan sebagai suatu proses kategorisasi dan interpretasi yang bersifat selektif. Faktor terbentuknya persepsi diawali dengan dengan masuknya sumber melalui suara, penglihatan, rasa, aroma atau sentuhan manusia, diterima oleh indera manusia, (*sensory receptor*) sebagai bentuk *sensation*. Sejumlah besar *sensation* yang diperoleh dari proses pertama diatas kemudian diseleksi dan diterima. Fungsi

¹³<http://www.geogle.com/ur?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.kajianpustaka.com/2012/10/teori-pengertian-proses-faktor-persepsi.html> (24 mei 2019)

penyaringan ini dijalankan oleh faktor seperti harapan individu, motivasi, dan sikap. Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi menurut Vicent :

- a. Pengalaman masa lalu (terdahulu) dapat mempengaruhi persepsi seseorang karena manusia biasanya akan menarik kesimpulan yang sama dengan apa yang ia lihat, dengan dan rasakan.
- b. Keinginan dapat mempengaruhi persepsi seseorang dalam hal membuat keputusan. Manusia cenderung menolak tawaran yang tidak sesuai dengan apa yang ia harapkan.
- c. Pengalaman dari teman-teman dimana mereka akan menceritakan pengalaman yang telah dialaminya.¹⁴

Menurut Robbins secara implisit persepsi suatu individu terhadap sesuatu objek sangat mungkin memiliki perbedaan dengan persepsi individu lainnya terhadap objek yang sama. Fenomena ini dikarenakan oleh beberapa faktor yaitu (faktor dalam situasi) yang meliputi waktu, keadaan/tempat, dan keadaan sosial, (faktor pada pemersepsi) yang meliputi sikap, motif, kepentingan, pengalaman dang pengharapan, (faktor pada target) yang meliputi hal baru, gerakan, bunyi, ukuran dan latar belakang.

Menurut Rahmat Jalaludin, persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Menurut slameto, persepsi adalah suatu proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia

¹⁴<http://www.geogle.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.kajianpustaka.com/2012/10/teori-pengertian-proses-faktor-persepsi.html> (24 mei 2019)

terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya yaitu indera penglihatan, pendengar, peraba, perasa dan pencium.

Menurut Purwodaminto, persepsi adalah tanggapan langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui penginderaan.

Menurut Sarlito Wirawan, persepsi adalah kemampuan untuk membedakan, mengelompokkan, memfokuskan semua objek disebut sebagai kemampuan untuk mengorganisasikan pengamatan.

Menurut Henry Lay Lindgren mendefinisikan persepsi dinyatakan sebagai proses penyampaian yang diawali dengan sensasi yang berawal dari indera manusia. Sensasi tersebut berupa perhatian, kesadaran, perbandingan, dan kejelasan bekerjasama pikiran yang dapat digunakan untuk menafsirkan arti sensasi tersebut.

Menurut Hasan Shadily dalam *Ensiklopedi Indonesia* menjelaskan, persepsi adalah proses mental yang menghasilkan bayangan pada diri individu, sehingga dapat mengenal suatu objek dengan jalan asosiasi pada sesuatu ingatan tertentu, baik secara indera penglihatan, indera perabaan, dan sebagainya, sehingga bayangan itu dapat disadari.

Menurut Bimo Walgito, persepsi adalah proses yang didahului oleh penginderaan yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat reseptornya dan stimulus itu diteruskan ke syaraf dan terjadilah proses psikologis sehingga individu menyadari adanya apa yang ia lihat, apa yang ia dengar.

3. Teori Tentang Pelayanan

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen itu sendiri.

Pelayanan dalam Islam, dalam berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok yaitu kepribadian amanah dan percaya, serta mengetahui dan keterampilan yang bagus. Kedua hal tersebut merupakan pesan moral dan bersifat universal.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan dalam Islam

- a. *Shidiq* yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran, timbangan dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai *shidiq* disamping bermakna tahan uji, ikhlas serta memiliki keseimbangan emosional.
- b. Kreatif, berani dan percaya diri. Ketiga hal ini mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang-peluang bisnis yang baru, prospektif, dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan prinsip kekinian. Hal ini hanya mungkin dapat dilakukan bila seseorang pembisnis memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berbagai macam resiko.
- c. *Amanah dan fathanah* yang sering diterjemahkan dalam nilai-nilai bisnis dan manajemen dan bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi, menejer dan pemimpin yang cerdas, sadar produk barang dan jasa serta berkelanjutan.

d. *Tablig* yaitu kemampuan berkomunikasi dengan baik, istilah ini juga di terjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, cerdas, deksripsi tugas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali dan *supervise*.

e. *Istiqomah* yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai diatas walau mendapatkan godaan dan tantangan. Hanya dengan istiqomah dan mujahaddah, peluang-peluang bisnis prospektif dan menguntungkan akan selalu terbuka lebar.

Menurut Kolter pelayanan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.¹⁵

Kata kualitas pelayanan mengandung banyak definisi dan makna. Orang yang berbeda akan mengartikannya secara berbeda pula¹⁶. Beberapa contoh definisi yang kerap kali dijumpai antara lain:

1. Kesesuaian antara persyaratan/tuntunan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan
4. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.

Dalam sebuah survei yang dilakukan *American Society for QualityControl* (ASQC) dan Gallup Organization terhadap lebih dari 3.000 konsumen di Amerika Serikat, Jerman Barat, dan Jepang di dapatkan hasil bahwa ada berbagai macacm

¹⁵ Kolter, *manajemen pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002)

¹⁶ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 1997), h. 2.

komponen kualitas dilihat dari perspektif pelanggan. Arti penting atau penekanan pada komponen komponen.¹⁷

Menurut *American Society For Quality Control* dalam Lupiyodi, kualitas adalah: “Keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik darisuatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten”.¹⁸

Menurut Groonroos Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi permasalahan konsumen/pelanggan.¹⁹

Kualitas Pelyanan Jasa di definisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.²⁰

Gagliano dalam Dvvi Haryono Wiratno, mengatakan bahwa kualitas pelayanan (*Service Quality*) adalah pandangan konsumen terhadap hasil perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan kenyataan yang diperoleh dari pelayanan.²¹

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu proses yang harus dilakukan oleh sebuah perusahaan dalam

¹⁷*Ibid*

¹⁸Ali Hanafiah, *Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening*, Manajemen dan Bisnis, Universitas Mercu Buana. Volume 1, Nomor 3, November 2015, h. 5.

¹⁹Ratminto&Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), h. 2.

²⁰Rambat Lupiyaodi-A. Hamdan, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Depok: Salemba Empat, 2006), h. 181.

²¹Agung Utama, *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*, UPN "Veteran" Yogyakarta, Vol. 1, No. 2, Desember 2003, h.. 97.

memberikan pelayanan produk barang/jasa yang sesuai dengan harapan pelanggan atau mahasiswa.

Konsep Islam juga mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain.²² Hal ini tampak dalam QS. Al-Baqarah/2: 267.

الْخَيْثَ تَيْمَمُوا وَلَا الْأَرْضَ مِنْ لَكُمْ أَخْرَجْنَا وَمِمَّا كَسَبْتُمْ مَا طَيَّبْتُمْ مِنْ أَنْفِقُوا ۖ آمَنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا
حَمِيدٌ غَنِىٌّ اللَّهُ أَنْوَاعُ لَمْ يَفِئِهِ تَغْمِضُوا أَنْ إِلَّا بِكَ خَذِيهِ وَلَسْتُمْ تُنْفِقُونَ مِنْهُ

Terjemahnya:

*Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.*²³

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut John Sviloka, adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam ,memberikan layanan yang berkualitas kepada para pelanggannya, pencapaian pangsa pasar

²²Piracetam, "Kualitas Pelayanan dalam Islam" https://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam-/?_e_pi=7%2CPAGE_ID10%2C76791006440, (diakses pada tanggal 10 Januari 2017)

²³Departemen Agama RI, *Al-Hikmah Alqur'an dan terjemahnya*, (Bandung:Diponegoro, 2010), h. 45.

yang tinggi, serta peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan.²⁴

4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, dkk mengukur kualitas jasa dengan mengetahui perbedaan/ gap antara harapan dengan persepsi pengguna jasa²⁵. Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka dalam enam sektor jasa: reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telephone jarak jauh, serta perbankan ritel dan pialang sekuritas.²⁶

Pada penelitian awalnya, menurut Parasuraman mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok, yakni

- a. Bukti Fisik, penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.
- b. Reliabilitas, kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal.
- c. Daya Tanggap, kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat.

²⁴Rambat Lupiyadhi-A.Hamdan, *Manajemen Pemasaran Jasa*,(Depok:Salemba Empat,2006),h.181.

²⁵ Zeithaml, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro*, Skripsi Sarjana, (Semarang: Universitas Diponegoro,2013),h.21.

²⁶*Ibid*

- d. Kompetensi, penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- e. Kesopanan, sikap santun, respek, perhatian, dan keramahan para staf di lini depan.
- f. Kredibilitas, sifat jujur dan dapat dipercaya.
- g. Keamanan, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.
- h. Akses, kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
- i. Komunikasi, memberikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mereka.
- j. Kemampuan Memahami Pelanggan, berupa memahami pelanggan dan kebutuhan mereka.

Dalam perkembangan selanjutnya, yaitu pada tahun 1988, menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi hanya lima dimensi pokok.²⁷

Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL oleh Parasuraman yang melibatkan 800 pelanggan (yang terbagi dalam empat perusahaan) berusia 25 tahun ke atas di simpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut:

1. Berwujud (tangible), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Penampilan dan

²⁷ Agung Utama, *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*, UPN Veteran Yogyakarta, Vol. 1, No. 2, Desember 2003, h. 102

kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dalam operasional pengelola dan karyawan dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar'i. berkaitan dengan ini Allah SWT berfirman dalam QS.Al-A'raf/7:26

يٰۤهٗمُّ اَللّٰهُ اٰيٰتٍ مِّنْ ذٰلِكَ خَيْرٌ ذٰلِكَ لِتَتَّقُوْهُ وِلِبَاسٍ وَّرِيْشَ سَوَءٍ اَتَكْمُلُوْنَ اِيَّوٰرِى لِبَاسًا عَلَیْكُمْ اَنْزَلْنَا قَدْءَادَمَ يٰۤنَبِیِّ

يٰۤدُّرُوْنَ لَعَلَّ

Terjemahnya:

*Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. dan pakaian takwa. Itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat.*²⁸

2. Keandalan (realibility), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Di dalam pandangan islam sudah ada contoh pedoman bermuamalah sebagai seorang muslim, seperti yang terkandung dalam QS.Alazab/33:21.

كَثِيْرًا اَللّٰهُ وَاَدَّكَرَّ اَلَّا خِرُوْا اَلْيَوْمَ اَللّٰهُ يَزِجُوْا كَاَن لِّمَنْ حَسَنَةٌ اَسْوَةٌ اَللّٰهُ رَسُوْلٍ فِى لَكُمْ كَاَن لَّقَدْ

²⁸Departemen Agama RI, *Al-Hikmah Alqur'an dan terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2010), h. 420.

Terjemahnya:

Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah.

3. Ketanggapan (responsiveness) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dalam pandangan Islam tentu juga harus menyampaikan informasi yang jelas dan juga harus menepati komitmen yang di lakukan oleh perusahaan. Hal ini sudah jelas di dalam QS.Al-Maidah/5:1.

رُمْ وَأَنْتُمْ الصَّيْدُ مُحَلَّى غَيْرَ عَلَيْكُمْ يُتَلَّى مَا إِلَّا الْأَنْعَامَ بَيْمَةً لَكُمْ أَهَلَّتْ بِالْعُقُودِ أَوْفُوا أَمْنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا

يُرِيدُ مَا مَحْكَمُ اللَّهُ إِنَّ ح

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu[388]. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.²⁹

4. Jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanasantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan, kemampuan pengetahuan terhadap produk, kualitas, keterampilan dalam memberikan informasi. Dalam pandangan Islam hal ini terkandung dalam QS. Asyu'ara/:181-182.

²⁹Departemen Agama, *Al-Hikmah Alqur'an dan terjemahnya.*, h. 106.

﴿الْمُسْتَقِيمَ بِالْقِسْطِ وَسِوَا﴾ الْمُخْسِرِينَ مَن تَكُونُوا وَلَا الْكَيْلَ أَوْفُوا ﴿

Terjemahnya:

181. sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang-orang yang merugikan;

182. dan timbanglah dengan timbangan yang lurus.³⁰

5. Empaty (empathy), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang di berikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen³¹. Perhatian yang dilakukan perusahaan kepada konsumen haruslah di landasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk berbuat baik kepada orang lain. Allah SWT berfirman di dalam QS.An-nahl/16:90.

عَلَّامٌ يَعِظُكُمْ وَيُغِيظُكُمْ وَالْبَغْيِ وَالْمُنْكَرِ الْفَحْشَاءِ عَنْ وَيَنْهَى الْقُرْبَى ذِي وَإِيتَايَ وَالْإِحْسَنَ بِالْعَدْلِ يَأْمُرُ اللَّهُ إِنَّ ﴿

﴿تَذَكَّرُوا﴾

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.³²

³⁰Ibid.,h. 374.

³¹Rambat Lupiyaodi-A.Hamdan, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Depok: Salemba Empat,2006), h .182.

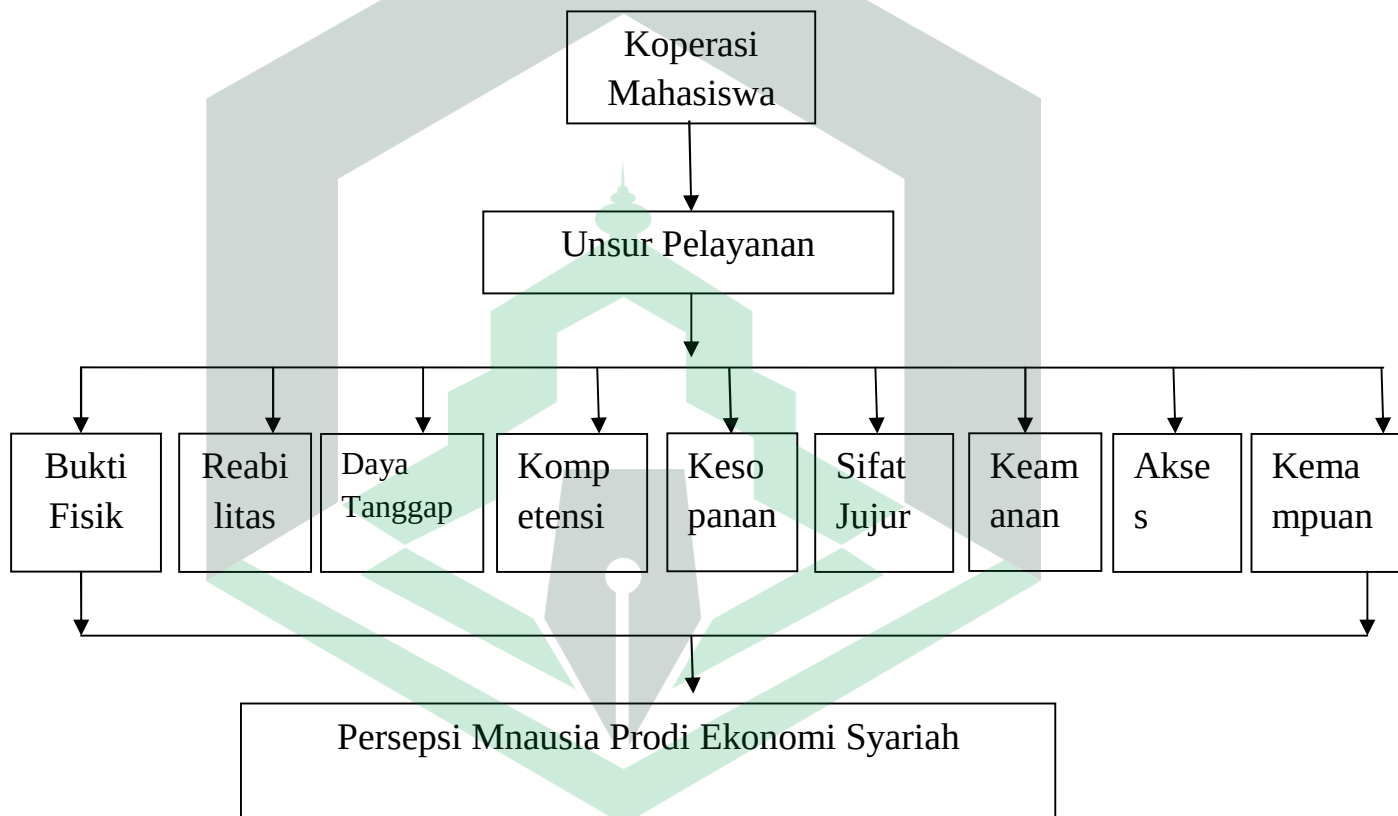
³²Departemen Agama ,*Al-Hikmah Alqur'an dan terjemahnya*,op.cit.,h.277.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. LP. Sinabela mengemukakan bahwa secara teoritis, tujuan dari pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang mencerminkan dari:³³

- a. *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. *Partisipatif*, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperlihatkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lainnya.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir dibuat untuk mempermudah proses penelitian karena mencakup tujuan dari penelitian itu sendiri. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pelayanan koperasi mahasiswa yang terdapat dilingkungan kampus. Tujuan utama dari penelitian ini adalah mengetahui persepsi mahasiswa ekonomi syariah angkatan 2016 terhadap pelayanan koperasi mahasiswa.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. *Jenis dan Pendekatan Penelitian*

Jenis Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif (*Descriptive Qualitative*) yakni penelitian yang dilakukan langsung pada tempat penelitian terhadap suatu fenomena dengan jalan menggambarkan sejumlah variabel yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Data dalam penelitian kualitatif bukanlah berdasarkan atas tabel angka-angka hasil pengukuran atau penilaian secara langsung yang mana dianalisis secara statistik. Data kualitatif adalah data yang berupa informasi kenyataan yang terjadi di lapangan.¹

Dalam penelitian ini, data dan informasi dikumpulkan dari informan dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi. Setelah data diperoleh kemudian hasilnya akan dipaparkan secara Deskriptif dan pada akhirnya dianalisis.² Pendekatan dalam penelitian ini yaitu pendekatan Sosiologis dibutuhkan dalam penelitian ini, untuk dapat berkomunikasi dan bergaul secara efektif dengan berbagai pihak yang berkaitan Persepsi Ekonomi Syariah Angkatan 2016 Terhadap Pelayanan Koperasi Mahasiswa IAIN Palopo .

¹Andi Prastowo, *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*, (Jogjakarta:Diva Press, 2010), h.13.

²*Ibid.*, h. 208.

B. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data data yang di butuhkan maka peneliti melakukan penelitian di kampus IAIN Palopo.

C. Sumber Data

Adapun Sumber data dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber atau informan yang menjadi subjek dalam penelitian ini. Berdasarkan sumber pengambilan data dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang utama atau pokok yang penting bagi penelitian atau di sebut data mentah yang berhubungan dengan persepsi mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016 terhadap pelayanan koperasi mahasiswa IAIN Palopo. Sumber data yang di maksud dalam penelitian ini yaitu ketua koperasi mahasiswa IAIN Palopo dan mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung, adapun jenis data ini di peroleh dan digali melalui hasil pengolahan pihak kedua atau pihak ketiga dan seterusnya dari hasil lapangan, misalnya, informasi yang tidak berkaitan langsung dengan objek yang akan di teliti, tetapi mengetahui mengenai masalah yang akan diteliti.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses yang dilakukan untuk mengumpulkan data baik primer maupun data sekunder. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang di gunakan yaitu teknik wawancara, obsevasi dandokumentasi.

1. Observasi

Observasi merupakan pengamatan terhadap objek yang akan diteliti yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diangkat misalnya pengamatan yang berkaitan terhadap koperasi mahasiswa, menggunakan metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapi dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrument.

2. Wawancara

Menurut Esterberg Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat di kontruksikan makna dalam suatu topic tertentu.³ Wawancara dalam penelitian ini dilakukan untuk mengumpulkan sumber data primer penelitian pada Ketua Koperasi mahasiswa IAIN Palopo dan mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016 untuk mendapatkan keterangan data dan informasi yang sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah di tujuan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto dukumenter, data yang relevan.⁴ Teknik ini dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder. Fungsinya sebagai pendukung dan pelengkap data primer yang diperoleh melalui pengamatan dan wawancara. Dokumentasi yang dialysis yang relevan dengan penelitian in.

⁴Riduwan, *Metode&TeknikMenyusun Tesis,op.cit*,h.105.

E. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Nasution menyatakan analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan langsung sampai penulis hasil penelitian. Analisis data kualitatif lebih difokuskan selama proses di lapangan bersama dengan pengumpulan data.⁵ Tahap analisis data dalam penelitian kualitatif secara umum antara lain:

a. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak penting. Perinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, yang dipentingkan data hasil mengikhtisarkan dan memilah-milah berdasarkan satuan konsep, tema, dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan juga mempermudah penelitian untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya yang diperoleh jika diperlukan.⁶

b. Penyajian data

Data yang diperoleh dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data yang lain.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kualitatif dan R&D)*, (cet, 17; Bandung :Alfabeta, cv,2013), hal. 428

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kualitatif dan R&D)*, (cet, 17; Bandung :Alfabeta, cv,2013), hal. 431

c. Penyimpulan

Penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data, setelah data data yang telah di reduksi dan di sajikan, secara sistematis akan disimpulkan sementara



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. *Profit Lokasi Penelitian*

a. Sejarah Singkat IAIN Palopo

Institu Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo atau IAIN Palopo adalah perguruan tinggi Agama Islam Negeri di Palopo provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Sebelum bernama sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo didirikan berdasarkan pada Surat Keputusan Presiden Nomor 11 Tanggal 21 Maret 1997 bertepatan opada tanggal 12 Dzulqaidah 1417 H. kemudian berubah status menjadi Institu Agama Islam Negeri pada tanggal 14 oktober 2014 berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 141 Tahun 2014 dan diresmikan oleh Mentri Agama RI Bapak Drs. H Lukman Hakim Saifuddin pada tanggal 23 Mei 2015.

Sejarah pendirian diawali dengan pendirian Fakultas Ushuluddin yang diresmikan berdirinya pada tanggal 27 Maret 1968 dengan status filial dari IAIN Alauddin di Ujung Pandang, Berdasarkan surat Keputusan Mentri Agama Nomor 168 tahun 1968, status tersebut di tingkatkan menjadi fakultas cabang, dengan sebutan Fakultas Ushuluddin IAIN Alauddin Palopo

Selanjutnya berdasarkan surat Keputusan Mentri Agama Nomor 65 Tahun 1982 status fakultas cabang tersebut ditingktan menjadi fakultas Madya dengan sebutan fakultas Ushuluddin IAIN Alauddin di Palopo. Dalam perkembangan

selanjutnya dengan keluarnya PP No. 33 Tahun 1985 tentang pokok-pokok Organisasi dan Tata Kerja IAIN Alauddin , maka fakultas Ushuluddin IAIN Alauddin Palopo telah mempunyai kedudukan hukum yang sama dengan fakultas-fakultas negeri lainnya yang ada di Negara Republik Indonesia. Berkenaan dengan kebijakan baru pemerintah tentang perguruan tinggi yang didasarkan pada Keputusan Presiden RI Nomor 1 Tahun 1997, maka mulai tahun akademik 1997/1998 F akultas Ushuluddin IAIN Alauddin di Palopo dibenahi penataan kelembagaanya dan dialih statuskan menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo dan berdiri sendiri.

Setelah beralih status menjadi STAIN dan baru berubah lagi menjadi IAIN lembaga ini mengalami perubahan cukup signifikan . hal ini terlihat pada system tata kelola administrasi, Keuangan dan Kebijakan, sumberdaya manusia semuanya mengalami kemajuan baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Disamping itu, jumlah prdi pada STAIN P alopo semakin bertambah sebatas cakupan kewenangan bidang keilmuan yang memungkinkan dikelola STAIN itu sendiri. Sejak pembentukannya pada sebagian fakultas cabang dari IAIN Alauddin hingga menjadi PT yang berdiri sendiri, IAIN Palopo telah di pimpin oleh pejabat sebagai berikut:

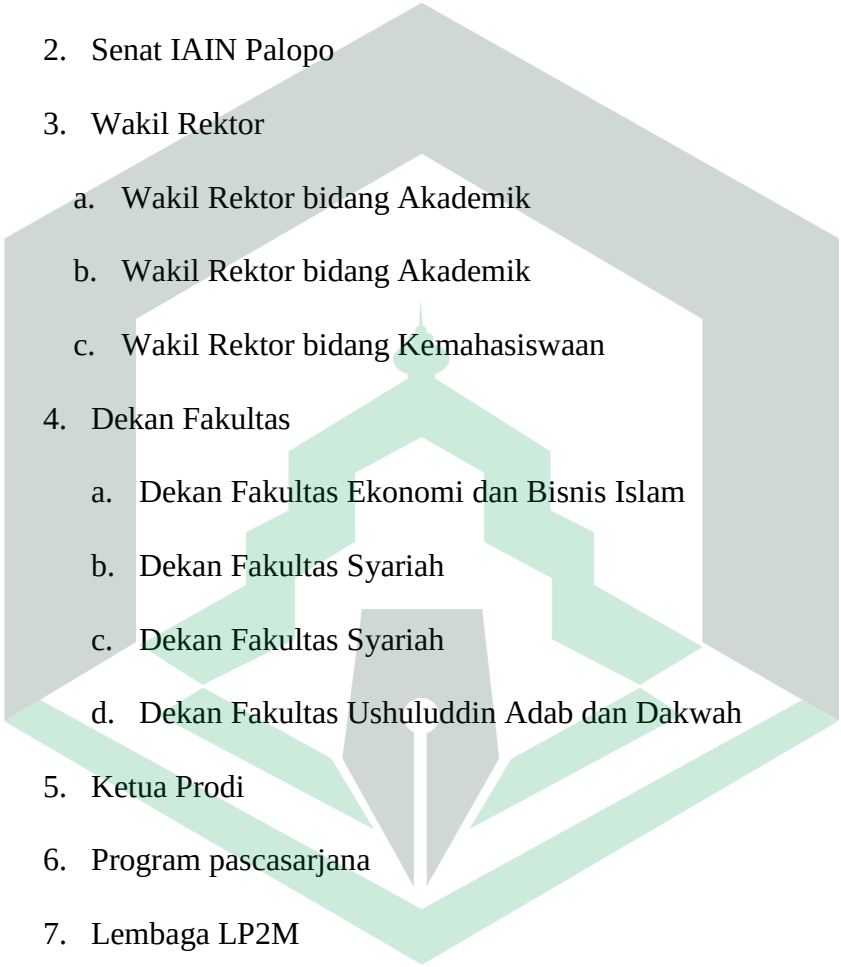
1. Alm. K. H. Muhammad Rasyd 1968-1974
2. Almh. Dra. Hj. St. Ziarah Makkajareng 1974-1988
3. Alm. Prof. M. Iskandar 1988-1997
4. Drs. H. Syarifuddin Daud, MA 1997-2006
5. Prof. Dr. H. M. Said Mahmud. Lc, MA 2006-2010

6. Prof. Dr. H. Hinaya M,M.Hum 2010-2014

7. Dr. Abdul Pirol, M.Ag 2014-2018¹

8. Dr. Abdul Pirol, M.Ag 2019-2023

2. Struktur Organisasi IAIN Palopo

- 
1. Rektor IAIN Palopo
 2. Senat IAIN Palopo
 3. Wakil Rektor
 - a. Wakil Rektor bidang Akademik
 - b. Wakil Rektor bidang Akademik
 - c. Wakil Rektor bidang Kemahasiswaan
 4. Dekan Fakultas
 - a. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 - b. Dekan Fakultas Syariah
 - c. Dekan Fakultas Syariah
 - d. Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
 5. Ketua Prodi
 6. Program pascasarjana
 7. Lembaga LP2M
 8. Kabag Administrasi
 9. Kasubag Umum
 10. Kasubag Kepegawaian dan Mutasi
 11. Kasubag Perencanaan dan Keuangan

¹ <http://iainpalopo.ac.id/index.php/tentang-iain-palopo/sejarah> (Diakses 17 juni 2019)

12. Kasubag Akademik dan Statistik

13. Unit Pelaksanaan Teknis

- a. Pusat Bahasa
- b. Pusat Informasi dan Komputer
- c. Pusat pendekatan dan penjaminan Mutus

Adapun pimpinan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo adalah sebagai berikut :

NO	Nama	Jabatan
1	Dr. Abdul Pirol, M.Ag	Rector
2	Dr. H Muammar Arafat, S.H,M.H.	Wakil Rektor I
3	Dr. Ahmad Syarief Iskandar, SE,MM.	Wakil Rektor II
4	Dr. Muhaemin, M.A.	Wakil Rektor III
5	Dr. H.Muh. Zuhri Abu Nawas, Lc, MA.	Direktur pascasarjana
6	Dr. H. Muhdin	Kabiro AUAK

Sumber papan potensi IAIN Palopo,2019

3. Visi dan Misi Kampus IAIN Palopo

a. Visi Kampus IAIN Palopo

Terkemka dalam Integrasi keilmuan berciri Kearifan Lokal

b. Misi Kampus IAIN Palopo

- 1) Menyelenggarakan pendidikan tinggi dan mengembangkan Integrasi Keilmuan yang berkualitas dan professional yang berciri Kearifan Lokal.
- 2) Mengembangkan bahan ajar yang berbasis penelitian yang bermanfaat bagi kepentingan akademikdan masyarakat.
- 3) Meningkatkan peran Institut dalam pembangunan kualitas keberagaman masyarakat dan penyelesaian persoalan kemasyarakatan

dengan mengedepankan keteladanan, menjunjung tinggi nilai-nilai Kearifan Lokal.

- 4) Mengembangkan kerjasama lintas sektoral, dalam dan luar negeri untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan Tridharma perguruan tinggi.²

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo memiliki program sastra satu (SI) dengan empat fakultas dan setiap fakultas memiliki beberapa program studi, pada tahun 2012 IAIN Palopo memiliki program Pasca Sarjana (S2). Dari program pasca sarjana (S2) terdapat 4 fakultas dan 14 program studi, sebagai berikut:

4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

a. Visi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

“ Unggul, Dinamis, Kompetitif dalam pelaksanaan transformasi intelektual keilmuan ekonomi dan bisnis Islam di kawasan timur Indonesia pada tahun 2025.

Penjabaran dari makna dalam visi adalah sebagai berikut :

1. Unggul yaitu keadaan yang menunjukkan tingkat penyelenggaraan pendidikan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi dan bisnis Islam.
2. Dinamis adalah kemampuan melihat sisi terang kehidupan dan memelihara sikap positif, memiliki semangat tinggi, untuk mengadakan perubahan ke arah yang lebih baik.

²<http://iainpalopo.ac.id/index.php/artikel-ilmiah/itemlist/category/2-profil>(diakses 17 juni 2019)

3. Kompetitif dalam pelaksanaan transformasi intelektual adalah sikap yang mampu menganalisis secara efektif perubahan yang dilakukan dengan cara memberi respon, menyelesaikan dan memecahkan masalah yang akan mengarahkan perubahan kearah yang lebih baik.

b. Misi Fakultas Dan Bisnis Islam

1. Menyelenggarakan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat berbasis ekonomi Islam dengan merefleksikan integrasi keilmuan yang bermutu.
2. Meningkatkan koordinasi dan kersama antara lembaga internal dan eksternal untuk penguatan ekonomi dan bisnis Islam
3. Mengembangkan dan menyebarluaskan praktik keilmuan ekonomi dan bisnis Islam dengan jiwa entrepreneur.

c. Tujuan

1. Menghasilkan mahasiswa yang memiliki karakteristik keagungan akhlakul karimah, kearifan local, keluasan ilmu, kemampuan intelektual dan professional.
2. Menghasilkan sarja yang beriman, berakhlak mulia, memiliki kecakapan sosial, manajerial dan berjiwa kewirausahaan serta rasa tanggungjawab sosial kemasyarakatan.
3. Mengahsislkan sarjana yang mempunyai kemampuan akademik dan professional dalam mengelola keuangan syariah.
4. Menghasillkan sarjana yang menghargai dan menjiwai nilai-nilai keilmuan dan kemanusiaan.

5. Menghasilkan mahasiswa yang memiliki kemampuan meneliti dan mengembangkan ilmu ekonomi.

Pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

No	Nama	Jabatan
1	Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, M,M.	Dekan
2	Muh. Ruslan Abdullah, S.El., MA.	Wakil Dekan I
3	Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA.	Wakil Dekan II
4	Dr. Takdir, SH., M.H.	Wakil Dekan III
5	Dr. Fasiha, S.El.,M.El.	Ketua Prodi Ekonomi Syariah
6	Abdul Kadir Arno, SE.Sy., M.Si	Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah
7	Muzayyanah Jabani, ST., MM	Ketua Prodi Manajemen bisnis syariah
8	Nurdin Batjo, S.Pd., M.Pd.I.	Sekretaris Prodi Manajen Bisnis Syariah
9	Hendra Safri, SE., M.M	Ketua Prodi Perbankan Syariah
10		Sekretaris Prodi Perbankan Syariah
11	Saepul, S.Ag., M.Pd.I	Kabag Tata Usaha
12	Misnawati, ST., MM.	Kasubag Akademik Kemahasiswaan dan Alumni

Summber : Bagian Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

6. Keadaan Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah Angkatan tahun 2016

Mahasiswa adalah satu elemen penting dalam sebuah perguruan tinggi. Karena merupakan salah satu faktor penilai untuk melihat apakah perguruan tinggi tersebut sehat dalam arti direspon oleh masyarakat. Data terakhir yang di peroleh jumlah keseluruhan mahasiswa prodi ekonomi Syariah angkatan 2016 sebanyak.

7. Sejarah berdirinya Koperasi mahasiswa IAIN Palopo

Kopma didirikan pada tanggal 01 september 1999 dengan nama Koperasi Mahasiswa Mekolah Tinggi Agama Islam Negeri Palopo dengan nama singkat “KOPMA STAIN Palopo” yang berkedudukan di kelurahan Bara. Kecamatan Wara Utara, Kabupaten Luwu, provinsi Sulawesi selatan. Didirikan dengan berlandaskan kepada asas kekeluargaan.

Koperasi mahasiswa didirikan oleh 41 warga STAIN yang terdiri dari dosen, pegawai dan mahasiswa. Yang di ketahui oleh Kaharuddin, sekertaris Achmad Badawi, bendahara Hasiati Thaha. Pada saat itu hanya 2 bidang pada koperasi yaitu bidang organisasi dan bidang usaha. Para pendiri berinisiatif untuk mendirikan koperasi mahasiswa saat itu karena peluang usaha yang nampak jelas besar di hadapan mata dan di kalangan kampus belum ada gerakan kewirausahaan dengan mendirikan koperasi diharapkan bisa menjadi suatu organisasi yang membentuk jiwa wirausaha muda dan mandiri.

Modal koperasi terdiri dari modal sendiri dan modal pinjaman. Koperasi Mahasiswa STAIN Palopo pada tahun 1999 menyelenggarakan usaha yaitu:

1. Melaksanakan usaha perdagangan dan distribusi
2. Melaksanakan usaha jasa percetakan, foto copy, wartel dan jasa usaha lainnya.
3. Melaksanakan usaha unit simpan pinjam dan usaha lainnya.

8. Visi dan Misi koperasi mahasiswa IAIN Palopo

a. Visi koperasi mahasiswa IAIN Palopo

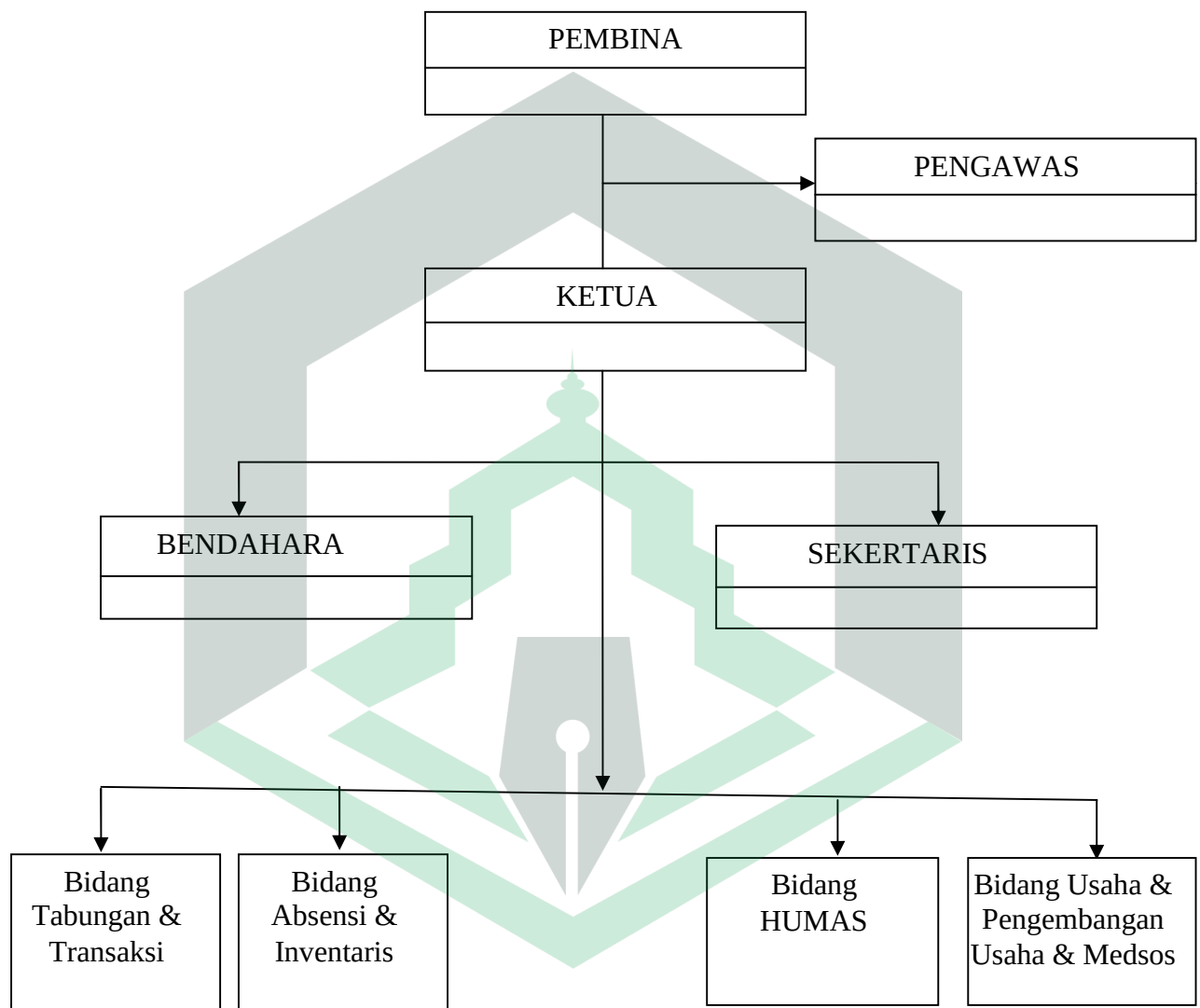
Menjadikan KOPMA IAIN Palopo sebagai wadah berwirausaha anggota dan masyarakat kampus IAIN Palopo.

b. Misi koperasi mahasiswa IAIN Palopo

1. Meningkatkan pengembangan usaha KOPMA IAIN Palopo
2. Meningkatkan jiwa kewirausahaan yang sehat.
3. Menjalin hubungan kerja sama baik di sector internal maupun eksternal kampus IAIN Palopo.



9. Struktur Organisasi Koperasi Mahasiswa IAIN Palopo



10. Susunan Personalia

1. Pembina

a. Ilham S.Ag

b. Nurdin Batjo S.Pt.,MM

c. Lilis Suryani S.Pd., M.Pd.

2. Pengawas

Ketua : Andi Amira S.Pd

Anggota : Rasmi Apriliani S.Pd

: Helna

3. Pengurus

a. Ketua : Anindiya Sofiyani

b. Sekertaris : Putri Irwan

c. Bendahara : deviyanti

d. Bidang Tabungan : Mustika

e. Bidang Transaksi : Anisa

f. Humas : Nurhayati

g. Kabid Usaha : Vera

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pelayanan pada Koperasi Mahasiswa

Dalam perjalanannya koperasi mahasiswa (Kopma) sering mengalami kesulitan. Adanya koperasi mahasiswa (Kopma) di lingkungan kampus menjadikan ladang bagi mahasiswa dalam belajar dan berkarir di dunia bisnis. Dalam menjalankan kegiatan usaha dan organisasi, koperasi mahasiswa (Kopma) tidak akan berjalan apabila tidak ada pihak yang mengorganisasikannya. Pihak

yang mengorganisasikannya adalah manajemen koperasi Mahasiswa (Kopma) sendiri.

koperasi mahasiswa adalah organisasi mahasiswa yang bergerak dibidang koperasi yang bertujuan untuk mengembangkan potensi para anggotanya yang salah satunya dibidang usaha. Mengajak anggotanya untuk terjun langsung kelapangan dalam suatu bidang usaha. Disisi lain kopma mempunyai lembaga keanggotaan yang berfokus pada bidangnya masing-masih yang bertujuan untuk mengajak dan memperkenalkan kopma itu sendiri.

a. Bukti fisik, penampilan fisik pengurus

Bentuk fisik secara umum digunakan untuk menggambarkan bentuk sesuatu baik berupa benda maupun penampilan seseorang. Seluruh yang dapat di inderakan oleh mata serta dapat diuraikan dengan kalimat.

Menurut Wulandari bahwa pelayanan di kopma jika dinilai dari penampilan fisik seperti pada umumnya berpenampilan rapih apalagi memang anjuran sebagai mahasiswa. Terkait kerapian sebagai penilaian fisik itu tidak cukup, diperlukan juga kesepanan, keramahan serta bagaimana melayani yang baik agar mahasiswa terus membeli di kopma. Sejauh ini dalam berbelanja di kopma pelayanan dari para pengurus kopma dari segi kerapian, keramahan, kesopan seta cara melayani sudah baik harapannya semoga tetap dipertahankan kalo bisa ditingkatkan lagi agar kopma kedepanya lebih baik lagi dan tentunya untuk menarik pembeli dan mempertahankan pelanggan dari segi pelayananya.³

b. Reliabilitas (kemampuan)

Kemampuan secara umum adalah kapasitas seseorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan bertujuan untuk selalu menjaga tuturkata.

³ wulandari mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016, wawancara, di kampus IAIN Palopo pada tanggal 25 april 2019.

Menurut Yusniati bahwa kemampuan pengurus dalam memberikan pelayanan kepada pembeli semua bisa dan mampu. Namun perlu diperhatikan bagaimana cara mempertahankan pembeli agar jadi pelanggan, kemampuan pelayanan yang baik seharusnya bisa menerapkan 3S senyum, sapa, sopan kepada pembeli, agar pembeli merasa dilayani dengan baik, dengan begitu pembeli seterusnya mau berbelanja di kopma. Yang terlihat saat berbelanja di kopma pengurus semua bisa melayani namun tidak semua mampu melayani dengan baik karena ada juga yang kurang senyum saat melayani pembeli.⁴

c. Daya tanggap atau kesedian dalam membantu pelanggan.

Daya tanggap dalam membantu pelanggan, sikap para anggota berbeda-beda ada yang cepat dalam menanggapi ada juga yang kurang.

Menurut Vera pelayanan di kopma terkait kesediaan dalam melayani pembeli kurang baik dikarenakan kebanyakan dari mereka kurang tanggap, saat pembeli mencari barang mereka tidak bertanya dan menunjukka barang apa yang pembeli inginkan.⁵

d. Kompetensi, penguasaan keterampilan.

Kompetensi adalah kecakapan atau kemampuan seseorang dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan sesuai dengan bidangnya masing-masing baik dalam organisasi maupun Instansi .

Menurut Nurfadillah terkait kompetensi penguasaan keterampilan yang dimiliki para anggota kopma kurang. Dalam hal ini para anggota kurang memperkenalkan seperti apa kopma itu kepada mahasiswa, hal ini dapat dilihat dari kurangnya ketertarikan mahasiswa untuk ikut bergabung di kopma. Selain itu keterampilan yang dimiliki para anggota kurang, dapat dilihat dari kurangnya ide-ide untuk menghasilkan karya yang dapat di jual dan di jadikan sebagai produk husus kopma.⁶

e. Kesopanan, respek

⁴ Yusniati mahasiswa prodi ekoonomi syariah angkatan 2016, wawancara, di kampus IAIN Palopo pada tanggal 24 april 2019.

⁵ Vera mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016, wawancara, di kampus IAIN Palopo pada tanggal 24 april 2019.

⁶ Nurfadillah mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016, wawancara, di kampus IAIN Palopo pada tanggal 25 april 2019.

Sikap para anggota kopma itu sopan kepada palanggan namun ada juga yang sebagian yang kurang respek kepada pelanggan.

Menurut Sitti Fatmawati bahwa pelayanan di koperasi mahasiswa siswa terkait dengan kesopan sangat baik, namun kurang respek terhadap pembeli, dilihat kebanyakan dari mereka saat meleyanani pembeli mereka kurang tanggap untuk mendampingi pembeli dan menunjukkan tempat barang yang diinginkan pembeli.⁷

Terlihat bahwa ada beberapa dari anggota koperasi yang kurang respek terhadap pelanggan atau konsumen yang sedang berbelanja di tempat tersebut. pengurus harus memperhatikan para anggotanya agar sigap dalam melayani pelanggan karena pelanggan merasa tidak senang jika hal itu terjadi dan membuat pelanggan tidak ingin lagi berbelanja ditempat tersebut.

f. Sifat jujur dan dapat dipercaya

Jujur adalah suatu karakter manusia yang sangat sulit untuk di terapkan. Sifat juju yang benar-benar jujur seringkali hanya dapat diterapkan oleh orang yang sudah terlatih dari kecil untuk jujur baik dari sikap maupun perbuatan.

Menurut Asriani Munsir bahwa jika berbicara tentang kejujuran kita tidak tau bagaimana hati orang tetapi jika dilihat sepertinya ya jujur karena kita dalam lingkungan kampus agama pastinya mengerti hal-hal yang berkaitan dengan apa yang yang tidak boleh di lakukan, tetapi yang dilakukan masing-masing dikembalikan lagi pada pribadi , apabila ditanamkan dalam diri bersifat seperti itu kita yang akan melihat sendiri jalanya, itu terdapat dari pribadi masing-masing orang.⁸

Hal yang terlebih dahulu yang dilakukan yaitu evaluasi terhadap anggota baru agar selalu bersifat jujur agar tidak melenceng dari perkiraan pada pribadi, apa bila ditanamkan dalam bersifat jujur.

⁷ Sitti fatmawati mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016, wawancara, di kampus IAIN Palopo pada tanggal 25 april 2019.

⁸ Asriani munsir mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016, wawancara, di kampus IAIN Palopo pada tanggal 25 april 2019

g. Keamanan, bebas dari bahaya.

Keamanan pada umumnya adalah melindungi sesuatu dari hal yang dianggap tidak baik.

Menurut Utari bahwa keamanan yang ada di koperasi mahasiswa itu sangat aman karena dilihat dari lingkungannya. Koperasi mahasiswa berada di lingkungan kampus jadi dijamin keamanannya, dan juga di kelilingi orang-orang yang berpendidikan bukan hanya itu, selama ini tidak pernah terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.⁹

h. Akses, kemudahan untuk dihubungi dan ditemui

Kemudahan untuk menghubungi pengurus maupun anggota baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Sugianto bahwa Konsumen sangat mudah untuk menghubungi pengurus maupun anggota karena kenapa kita hidup di zaman dimana semua alat serba canggih apa lagi waktu seseorang sekarang bisa terjawab dengan menggunakan media sosial apapun jika alat komunikasi difungsikan kenapa tidak digunakan untuk melayani pelanggan meski hanya lewat media.¹⁰

Kemudahan konsumen untuk menghubungi pengurus kopma tidak mesti harus bertatap muka atau bertemu langsung karena pengurus bisa melayani pelanggan melalui media seperti Whatsap atau alat komunikasi lainnya.

i. Kemampuan memahami pelanggan

Pelanggan merupakan konsumen atau pembeli ataupun pengguna jasa yang melakukan kegiatan pembelian. Dalam sebuah bisnis pelanggan sangat dibutuhkan untuk menjamin keberlangsungan dan juga keuntungan sebuah bisnis.

⁹ Utara mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016, wawancara, di kampus IAIN Palopo pada tanggal 26 april 2019

¹⁰ Sugianto mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016, wawancara, di kampus IAIN Palopo pada tanggal 26 april 2019.

Menurut Elma bahwa selama saya membeli di kopma saya merasa bahwa pengurus yang di kopma banyak yg kurang memahami apa yang diinginkan konsumen karna sewaktu saya mencari sesuatu mereka hanya sibuk bercerita tanpa memperdulikan konsumen yang sedang ada disana.¹¹

Dalam memahami pelanggan itu harus sabar dan berusaha untuk memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan itu sendiri.

2. Persepsi mahasiswa terhadap kopma

Persepsi dapat didefinisikan sebagai suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan memaknakan kesan-kesan indera untuk dapat memberikan arti terhadap lingkungan. Apa yang membuat seseorang persepsikan terhadap sesuatu dapat berbeda dengan kenyataan yang objektif.

Persepsi adalah proses dimana seseorang mengorganisir dan mengartikan kesan dari panca indera dalam tujuan untuk memberikan arti dalam lingkungan mereka. Persepsi konsumen sangat penting dipelajari karena perilaku konsumen didasarkan oleh persepsi mereka tentang apa itu kenyataan dan bukan kenyataan itu sendiri.

Sukses atau tidaknya suatu produk dipasaran, sangat dipengaruhi oleh bagaimana produk diterima oleh konsumen. Tentunya produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen yang akan dibeli dan di konsumsi oleh konsumen.

Menurut Utari bahwa pelayanan dari koperasi mahasiswa itu sendiri cukup bagus cuman anggota yang ada di kopma itu sendiri kurang sigap dalam melayani konsumen karena setiap kali saya berbelanja disana pegawai kadang lambat melayani mahasiswa, seharusx pelayanannya lebih di perbaiki lagi agar konsumen lebih nyaman berbelanja disana.¹²

¹¹ Elma mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016, wawancara di kampus IAIN Palopo pada tanggal 24 april.

¹² Utari, mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016, wawancara, di kampus Iain palopo, pada tanggal 24 april 2019.

Berdasarkan hasil wawancara dengan utari menyatakan bahwa pelayanan koperasi mahasiswa cukup bagus cuman kurang sigap dalam melayani konsumen. Konsumen adalah pengguna barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri maupun kepentingan orang lain.

Persepsi yaitu dengan pengamatan, penglihatan, pendengaran, menyentuh merumuskan dan menerima sesuatu informasi yang diterimah menjadi suatu gambaran yang berarti terjadi oleh pengalaman masa lalu dari sikap seseorang. Dan persepsi terjadi pada diri kita sendiri dan persepsi juga berlaku seumur hidup sesuai dengan yang sudah terjadi.

Menurut Uni Istikarah bahwa pelayanan koperasi mahasiswa kurang merespon konsumen yang sedang berbelanja “ mending saya berbelanja di luar di tempat yang jauh tapi bagus pelayanannya dari pada yang dekat tapi respon kurang, seharusnya di kopma lebih rama lagi agar kami juga lebih senang lagi berbelanja di kopma”¹³

Berdasarkan hasil wawancara dengan uni Istikarah menyatakan bahwa pelayanan koperasi mahasiswa kurang merespon konsumen. Tingkah laku pada hakekatnya merupakan tanggapan atau balasan suatu reaksi atau jawaban. Respon seseorang dapat dalam bentuk baik atau buruk, positif atau negatif apabila respon positif maka orang yang bersangkutan cenderung menyukai atau mendekati sedangkan apabila respon yang negatif cenderung akan menjauh.

Menurut Dzul Kifli bahwa pelayanan kopma lambat melayani “ saya pernah kesana tapi tidak ada pegawai yang di kopma tapi tetap terbuka, dan perselisihan harga juga menjadi kendala karna perbedaan harga seharusnya janganlah mengambil keuntungan yang terlalu banyak karna mahasiswa tau lah pasti memburu harga yang lebih murah, dan juga harus memberbaiki pelayanannya.”¹⁴

¹³ Uni Istikarah, mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016, wawancara, di kampus Iain palopo, pada tanggal 25 april 2019

¹⁴ Dzul Kifli, mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016, wawancara, di kampus Iain palopo pada tanggal 26 april 2019.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Dzul Kifli menyatakan bahwa pelayanan kopma cukup lambat. Dan juga ada selisi harga adalah nilai yang harus dibayar oleh konsumen kepada penjual atas barang atau jasa yang dibelinya.

Menurut Sugianto bahwa “Koperasi harus memperbaiki pelayanannya, dan atur sip-sipnya lah karena saya pernah kesana, dan saya tidak di layanani karena menunggu pengurus yang lain untuk melayani padahal ada beberapa pengurus yang ada disana, seharusnya mereka melayani konsumen lain walaupun pergantian pengurus”.¹⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yusgianto, menyatakan bahwa koperasi mahasiswa harus memperbaiki pelayanannya dan mengatur jadwal pengurus. Jadi koperasi itu harus lebih memperhatikan pelayanannya agar mahasiswa lebih nyaman berbelanja kemudian banyak masalah yang dihadapi itu sama Pengurus yang mengatur segala yang mengenai hal tersebut.

Beberapa dari pengurus dan anggota yang kurang respek kepada pelanggan. Walaupun tidak semuanya. Tetapi itu mempengaruhi minat pelanggan untuk datang berbelanja di kopma itu sendiri. Pelayanan yang kurang membuat pelanggan enggan datang kedua kalinya untuk berbelanja. Walaupun beberapa yang respek.

3. Kendala dan solusi

Solusi adalah cara atau jalan yang digunakan untuk memecahkan atau menyelesaikan masalah tanpa adanya tekanan. Maksud adanya tekanan adalah adanya objektivitas dalam menentukan pemecahan masalah dimana orang yang mencari solusi tidak memaksakan pendapat pribadinya dan berpedoman pada

¹⁵ Sugianto, prodi ekonomi syariah angkatan 2016, wawancara, di kampus Iain palopo pada tanggal 27 april 2019

kaidah atau aturan yang ada. Untuk mendapatkan solusi atau pemecahan masalah ada beberapa tahapan yang sebenarnya masalah yang terjadi. Kemudian kita cari fakta atau bukti yang mengenai permasalahan tersebut.

Menurut Anindiya Sofiyani selaku ketua pengurus kopma IAIN Palopo Kendala yang dihadapi koperasi mahasiswa yaitu kurangnya minat dari mahasiswa untuk mengetahui lebih jauh bagaimana sebenarnya koperasi itu sendiri. Solusi untuk hal tersebut lebih menappakka kegiatan yang dapat membuat daya tarik teman-teman mahasiswa kepada koperasi serta lebih lebih berbaur kepada teman-teman untuk mengenalkan bagaimana sebenarnya koperasi mahasiswa yang kami jalankan.¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan Anindiya Sofiyani bahwa kendala yang di hadapi koperasi mahasiswa yaitu kurangnya minat mahasiswa untuk mengetahui seperti apa sebenarnya koperasi mahasiswa itu sendiri.

Sehubungan wawancara dengan Anindiya Sofiyani juga hasil wawancara bersama Bapak Dr.Mahadin Shaleh, M.SI menyatakan bahwa :

Pelayanan koperasi mahasiswa IAIN Palopo perlu untuk lebih diperhatikan oleh pihak kampus kurang maksimal dalam pengembangannya atau pengelolaanya dan tidak di berdayaakan, butuh perhatian dari dosen dan mahasiswa yang sudah dilatih dalam pengembangan koperasi, solusinya yaitu seharusnya dosen juga ikut berpartisipasi kemudian harusnya dimaksimalkan dalam pengembangannya, penataan barang juga harus diperhatikan dan juga harus dilakukan promosi jangan hanya tinggal diam. Yang perlu di perhatikan juga pada mahasiswa yang betul-betul tahu tentang koperasi mahasiswa, sebaiknya juga di koperasi mahasiswa mempunyai tenaga inti bukan hanya mahasiswa.¹⁷

Hal demikian menunjukkan bahwa koperasi mahasiswa kurang di perhatikan oleh pihak kampus dan kurang dimaksimalkanya pengembangan, dan kurangnya promosi terhadap mahasiswa. Perlunya penataan barang-barang atau

¹⁶ Anindiya Sofiyani, ketua pengurus koperasi mahasiswa IAIN Palopo, wawancara, di kampus Iain palopo pada tanggal 26 april 2019.

¹⁷ Dr Mahadin Shaleh, MSI. Dosen Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo wawancara di kampus IAIN Palopo pada tanggal 02 september 2019.

produk agar konsumen tidak merasa kebingungan dalam mencari barang yang akan dibelinya.

Untuk mendapatkan solusi atas suatu permasalahan yang ada beberapa tahapan yang harus dilalui. Pertama kita perlu mengenali apa sebenarnya masalah yang terjadi kemudian kita cari fakta atau bukti mengenai permasalahan tersebut.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data pada bab sebelumnya, maka penulis mendapatkan hasil tentang respon mahasiswa prodi ekonomi syariah terhadap pelayanan koperasi mahasiswa IAIN Palopo yang mana hasil tersebut penulis simpulkan ke dalam poin-poin berikut ini:

1. Koperasi mahasiswa dari segi pelayanannya cukup baik. Dilihat dari respon yang baik dari mahasiswa terhadap pelayanan kopma terkait dengan beberapa poin – poin pelayanan kepada pembeli. Adapun yang dianggap kurang yaitu pelayanan dinilai dari sifat dan respon pengurus. Ada beberapa pengurus saat melayani pembeli kurang memperlihatkan keramahan dan kurang tanggapnya mereka saat melayani pembeli.
2. Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan koperasi mahasiswa kurang baik. Dilihat dari persepsi mahasiswa mengenai sifat dari pengurus saat melayani pembeli. Kurangnya keramahan, respon, serta sikap tanggap yang diperlihatkan kepada pembeli sehingga pembeli kurang nyaman saat berbelanja di kopma.
3. kendala yang ada di koperasi mahasiswa yaitu kurangnya perhatiannya dan minat dari mahasiswa untuk bergabung di koperasi mahasiswa dan juga pengurus koperasi mahasiswa kurang bersosialisasi. dilihat dari pengembangannya atau pengelolaanya yang kurang maksimal dan kopma juga perlu perhatian dan partisipasi dari pihak dosen agar kopma bisa berjalan sebagaimana semestinya.

adapun solusi yaitu seharusnya dosen ikut berpartisipasi dalam mengembangkan koperasi mahasiswa. Pengurus kopma perlu melakukan promosi agar mahasiswa bisa lebih mengetahui seperti apa kopma itu sendiri dan dalam penataan barang perlu untuk di perhatikan lagi agar barang tertata dengan rapih dan sebaiknya di koperasi mahasiswa mempunyai tenaga inti bukan hanya mahasiswa.



B. Saran

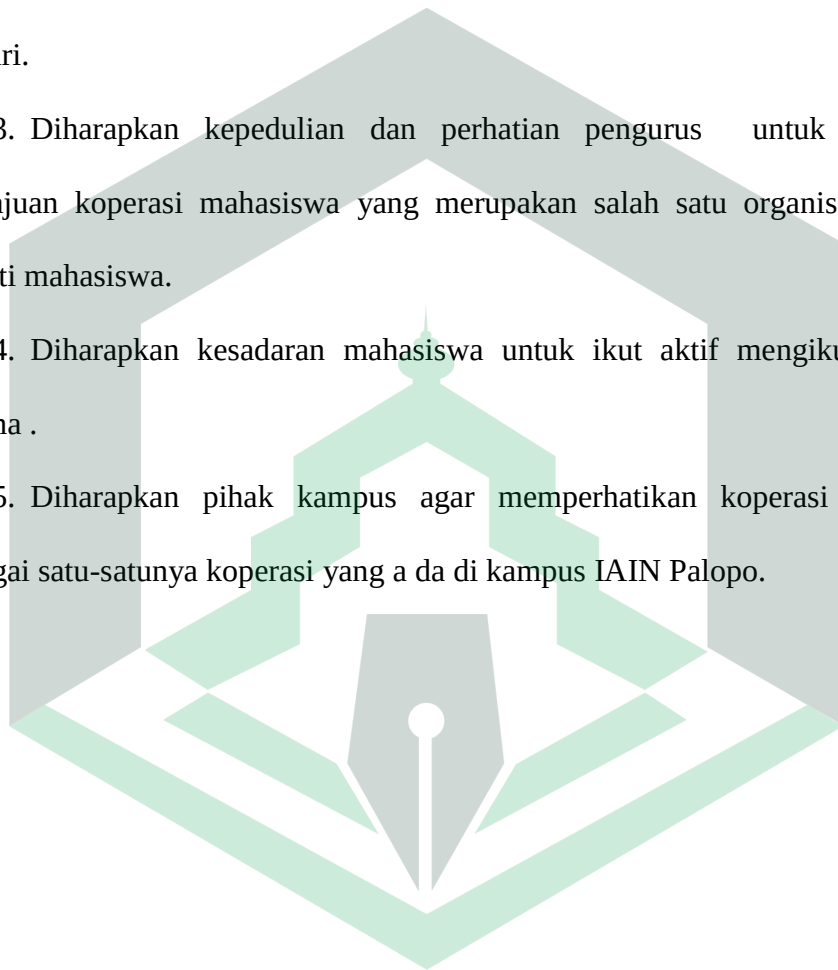
1. Kepada para pengurus koperasi mahasiswa harusnya lebih memperhatikan pelayanan yang ada di kopma agar konsumen yang berbelanja merasa nyaman.

2. Bagi pengurus koperasi mahasiswa hendaknya bersosialisasi kepada mahasiswa karena banyak yang belum tahu apa-apa saja yang ada di kopma itu sendiri.

3. Diharapkan kepedulian dan perhatian pengurus untuk menunjang kemajuan koperasi mahasiswa yang merupakan salah satu organisasi yang diminati mahasiswa.

4. Diharapkan kesadaran mahasiswa untuk ikut aktif mengikuti kegiatan kopma .

5. Diharapkan pihak kampus agar memperhatikan koperasi mahasiswa sebagai satu-satunya koperasi yang ada di kampus IAIN Palopo.



DAFTAR PUSTAKA

- Andi Prastowo, *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*, (Jogjakarta:Diva Press, 2010), h.13.
- Departemen Agama RI,*Al-Hikmah Alqur'an dan terjemahnya*, Bandung: Diponegoro,2010
- Dimas, Sigit Reza &Farah Oktafani, *Effect On The Quality Of Customer Satisfaction Futsal Field Service User (Case Study In Ifi Futsal Bandung)*,Universitas Telkom, Bandung,2014.
- Dra. Nining Widiyanti Y.W. Sunindhia, S.H, *Koperasi dan Perekonomian Indonesia (Jakarta: Rineka Cipta,2008) hal.51*
- Dzul Kifli, mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016, wawancara, di kampus lain palopo pada tanggal 26 april 2019.
- Facriansyah, *persepsi masyarakat terhadap Bank Syariah di kota Palopo* (Skripsi IAIN Palopo,2015), h. 23
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: CV.Andi Offset, 1997), h. 2.
- Fitriati, Rachma, *Entrepreneurship education:toward models in several Indonesia'suniversity*, prosiding the 4th international of convernceon Indonesianstudies: Unity, diversity and future,Universitas Indonesia.
- Gustina *“Pengaruh Persepsi Mahasiswa STAIN Palopo Terhadap minat menabung pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”* (Skripsi STAIN Palopo 2012), h. 58
- Hadi, Syamsul, *”Pengertian metode penelitian kuantitatif”*, [http://www. MariBelajarbk.web.id/2015/07pengertian-metode-penelitian-kuantitatif.html](http://www.MariBelajarbk.web.id/2015/07pengertian-metode-penelitian-kuantitatif.html),
(diaksespadatanggal 18 Juni 2018).
- Hanafiah, Ali,*Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening*, Manajemen dan Bisnis, Universitas Mercu Buana. Volume 1, Nomor 3, November 2015.
- Hasna, mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016, wawancara, di kampus lain palopo, pada tanggal 23 april 2019.

Hendra S.E., M.Si *Manajemen Perusahaan Koperasi* (Jl. H. Baping Raya No.100 Ciracas, Jakarta 13740), hal. 14

<http://iainpalopo.ac.id/index.php/artikel-ilmiah/itemlist/category/2-profil> (diakses 17 juni 2019)

<http://iainpalopo.ac.id/index.php/tentang-iain-palopo/sejarah> (Diakses 17 juni 2019)

Ismerisa, "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Listrik Pintar Pt Pln (Persero) Area Yogyakarta)" Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2013.

Jati, S., Pantdja & Didit Darmawan, *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan*, jurnal manajemen & kewirausahaan, Surabaya, Manajemen & Kewirausahaan, Vol. 7, No. 1, Maret 2005.

Kasim, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Ed. Revisi, Cet II; Jakarta: Rajawali pers 2011), h. 285.

Kolter, *Manajemen pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002)

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* edisi 12, jilid 1, New Jersey: Indeks, 2007

Muhammad Fajar " *Persepsi Masyarakat Kecamatan Tomoni Tentang Produk Tabungan BNI Syariah KCP Tomoni* (Skripsi IAIN Palopo, 2016), h. 59-60

Murtini, Wiedy, Sri Sumaryati, Leny Noviani, *Pengembangan Laboratorium Kewirausahaan Terpadu Prodi Pendidikan Ekonomi*, Cakrawala Pendidikan, Universitas Negeri Surakarta, Th. XXXIII, No. 2, 2004.

Nurfadila, mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016, wawancara, di kampus Iain Palopo, pada tanggal 23 april 2019.

Rambat Lupiyaodi-A. Hamdan, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Depok: Salemba Empat, 2006), h. 181

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), h. 2.

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.

Riduwan, *Metode & Teknik Menyusun Tesis*, Bandung: Alfabeta, 2010

- Rika Rahim, mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016, *wawancara*, di kampus Iain Palopo, pada tanggal 21 april 2019.
- Ritta Setiayawati, *Persepsi dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Universitas Indonesia Esa Unggul Jakarta*, (Forum Ilmia Volum 10, No 1, 2013).
- Shaleh Mahadin. Dosen Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo *wawancara* di kampus IAIN Palopo pada tanggal 02 september 2019.
- Sitti Fatmawati mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016, *wawancara*, di kampus Iain Palopo, pada tanggal 24 april 2019.
- Sofiyani, Anindiya ketua pengurus koperasi mahasiswa IAIN Palopo, *wawancara*, di kampus Iain palopo pada tanggal 26 april 2019.
- Sugianto, prodi ekonomi syariah angkatan 2016, *wawancara*, di kampus Iain palopo pada tanggal 27 april 2019
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 1997.
- Uni Istikarah, mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016, *wawancara*, di kampus Iain palopo, pada tanggal 25 april 2019
- Utama, Agung, *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*, UPN "Veteran" Yogyakarta, Vol. 1, No. 2, Desember 2003.
- Utari, mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016, *wawancara*, di kampus Iain palopo, pada tanggal 24 april 2019.
- Vera mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016, *wawancara*, di kampus Iain palopo pada tanggal 22 april 2019.
- Winard, J. i, *Entrepreneur & Entrepreneurship*, Jakarta: Prenada Media, 2003.
- Wulandari mahasiswa prodi ekonomi syariah angkatan 2016, *wawancara*, di kampus IAIN Palopo, pada tanggal 24 april 2019.
- Yusniati mahasiswa prodi ekoonomi syariah angkatan 2016, *wawancara*, di kampus IAIN Palopo pada tanggal 24 april 2019.

Zeithaml, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro*, Skripsi Sarjana, Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.





PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No 5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 671/IP/DPMPTSP/V/2019

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK;
2. Peraturan Mendagri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Mendagri Nomor 7 Tahun 2014;
3. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : FITRIANI SANING
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Cempaka Balandi Kota Palopo
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 15 0401 0063

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

PERSEPSI EKONOMI SYARIAH ANGKATAN 2016 TERHADAP PELAYANAN KOPERASI MAHASISWA IAIN PALOPO

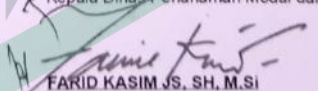
Lokasi Penelitian : KAMPUS INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KOTA PALOPO
Lamanya Penelitian : 17 Mei 2019 s.d. 17 Agustus 2019

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 17 Mei 2019
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP


FARID KASIM J.S. SH, M.Si
Pangkat : Pembina Tk. I
NIP : 19830309 200312 1 004

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel.
2. Walikota Palopo
3. Jandim 1405 BWS
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian

Surat Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Utari
Prodi : Ekonomi Syariah

Benar telah melakukan wawancara dengan saudara :

Nama : Fitriani Saning
Nim : 15.0402.0063
Tempat/Tgl.Lahir : Pdng sappo, 02 maret 1996
Prodi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Semester : VIII

Dalam penelitiannya yang sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul “ PERSEPSI EKONOMI SYARIAH ANGKATAN 2016 TERHADAP PELAYANAN KOPERASI MAHASISWA IAIN PALOPO”

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk di pergunakan seperlunya

Surat Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurfadila
Prodi : Ekonomi Syariah

Benar telah melakukan wawancara dengan saudara :

Nama : Fitriani Saning
Nim : 15.0402.0063
Tempat/Tgl.Lahir : Pdng sappo, 02 maret 1996
Prodi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Semester : VIII

Dalam penelitiannya yang sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul “ PERSEPSI EKONOMI SYARIAH ANGKATAN 2016 TERHADAP PELAYANAN KOPERASI MAHASISWA IAIN PALOPO”

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk di pergunakan seperlunya

Surat Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : HASNA
Prodi : EKONOMI SYARIAH

Benar telah melakukan wawancara dengan saudari :

Nama : Fitriani Saning
Nim : 15.0402.0063
Tempat/Tgl.Lahir : Pdng sappo, 02 maret 1996
Prodi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Semester : VIII

Dalam penelitiannya yang sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul “ PERSEPSI EKONOMI SYARIAH ANGKATAN 2016 TERHADAP PELAYANAN KOPERASI MAHASISWA IAIN PALOPO”

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk di pergunakan seperlunya

Surat Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dzul Kifli
Prodi : Ekonomi Syariah

Benar telah melakukan wawancara dengan saudari :

Nama : Fitriani Saning
Nim : 15.0402.0063
Tempat/Tgl.Lahir : Pdng sappo, 02 maret 1996
Prodi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Semester : VIII

Dalam penelitiannya yang sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul " PERSEPSI EKONOMI SYARIAH ANGKATAN 2016 TERHADAP PELAYANAN KOPERASI MAHASISWA IAIN PALOPO"

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk di pergunakan seperlunya

Surat Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Shafira
Prodi : Ekonomi Syariah

Benar telah melakukan wawancara dengan saudari :

Nama : Fitriani Saning
Nim : 15.0402.0063
Tempat/Tgl.Lahir : Pdng sappo, 02 maret 1996
Prodi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Semester : VIII

Dalam penelitiannya yang sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang berjudul “ PERSEPSI EKONOMI SYARIAH ANGKATAN 2016 TERHADAP PELAYANAN KOPERASI MAHASISWA IAIN PALOPO”

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk di pergunakan seperlunya





RIWAYAT HIDUP

Fitriani Saning, lahir di Padang Sappa pada tanggal 02 Maret 1996, merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Basira dan Rasna. Peneliti menempuh jenjang pendidikan pada Sekolah Dasar di SD Negeri 294 Padang Katapi pada tahun 2002 dan menyelesaikan Pendidikan pada tahun 2008. Selanjutnya Peneliti melanjutkan pendidikan di Smp Negeri 1 Bua Ponrang. Pada tahun yang sama Penulis melanjutkan Pendidikan di SMA Negeri 1 Bua Ponrang dan menyelesaikan Pendidikan pada tahun 2014. Pada tahun 2015 Peneliti melanjutkan Pendidikan kejenjang yang lebih tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo dan diterima pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Ekonomi Syariah.

Dan pada akhir Studi Peneliti menulis skripsi dengan Judul **"Persepsi mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah Angkatan 2016 terhadap Pelayanan Koperasi Mahasiswa (kopma) IAIN Palopo "**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada jenjang strata satu (S1), dengan gelar Sarjana (SE), Peneliti berharap dengan diberikannya amanah gelar Sarjana ini, Peneliti bisa meraih cita-cita yang diinginkan, Aamiin. Demikian Riwayat Hidup Peneliti, Terimakasih.