

**PENINGKATAN PERAN TEKNOLOGI PADA PELAYANAN
NASABAH KOPERASI SYARIAH SELAMA PANDEMI
COVID-19 (Studi Pada Koperasi Bakti Huria Kota Palopo)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



RIKA

17 0402 0140

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

2022

**PENINGKATAN PERAN TEKNOLOGI PADA PELAYANAN
NASABAH KOPERASI SYARIAH SELAMA PANDEMI
COVID-19 (Studi Pada Koperasi Bakti Huria Kota Palopo)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Diajukan Oleh

RIKA

17 0402 0140

Pembimbing:

Hendra Safri, SE., M.M.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rika
Nim : 17 0402 0140
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

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

Bila mana dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya akan dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 10 Juli 2022

Yang membuat pernyataan


Rika


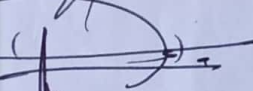
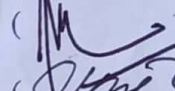
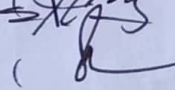


NIM 17 0402 0140

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Peningkatan Peran Teknologi pada Pelayanan Nasabah Koperasi Syariah selama Pandemi Covid-19 (Studi pada Koperasi Syariah Bakti Huria Kota Palopo) yang ditulis Rika Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0140 mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Senin, tanggal 07 November 2022 Miladiyah bertepatan dengan 12 Rabiul Akhir 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 15 Mei 2023

TIM PENGUJI

- | | | |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Takdir, S.H., M.H. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Muzayyanah Jabani, S.T., M.M. | Penguji I | () |
| 4. Akbar Sabani, S.EI., M.EI. | Penguji II | () |
| 5. Hendra Safri, S.E., M.M | Pembimbing | () |

Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Takdir, S.H., M.H.
NIP. 19790724 200312 1 002

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Hendra Safri, S.E., M.M
NIP. 19861020 201503 1 001

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Alhamdulillah. Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah

SWT yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Peningkatan Peran Teknologi Pada Pelayanan Nasabah Koperasi Syariah Selama Pandemi Covid-19 (Studi Pada Koperasi Bakti Huria Kota Palopo)” setelah melalui proses yang panjang.

Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad Saw. Kepada para keluarga sahabat dan pengikut-pengikut-nya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dorongan dan do'a dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada kedua orang tuaku tercinta ayahanda Rusdin dan ibunda tercinta Juharni yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil, selalu memohon keselamatan dan kesuksesan dunia dan akhirat untuk putrinya dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya, serta saudara-saudari kandungku yang selama ini membantu dan mendoakan. Mudah-mudahan Allah SWT, mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Rektor IAIN Palopo, Bapak Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kelembagaan, Bapak Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H, Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M, Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Bapak Dr. Muhaemin, M.A.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Dr. Takdir, S.H., M.H. Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A, Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Tadjuddin, S.E., M.Ak., CA, Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Bapak Ilham, S.Ag., MA.
3. Hendra Safri, S.E., M.M. selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah, Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc. selaku sekretaris Prodi Perbankan Syariah beserta para dosen, asisten dosen Prodi Perbankan Syariah yang selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Perbankan Syariah.
4. Hendra Safri, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
5. Muzayyanah Jabani, S.T., M.M. selaku penguji I dan Akbar Sabani, S.EI., M.EI. selaku penguji II yang telah banyak memberikan arahan dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Dosen Penasehat Akademik Dr. Rahmawati, M.Ag. yang selalu memberi motivasi dan dukungan.
7. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo Madehang, S.Ag., M.Ag. dan segenap karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah memberikan peluang dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kepada suamiku Ahkam Abu Bakar dan para saudaraku Fina, Nisa, Indra dan Imam dan seluruh keluarga yang selama ini membantu dan mendoakan. Mudah-mudahan Allah swt mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.
10. Kepada pihak Koperasi Bakti Huria Syariah Kota Palopo beserta jajarannya, yang telah memberikan izin dan meluangkan waktunya dalam membantu proses penelitian.
11. Kepada semua teman seperjuangan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2017 (khususnya kelas Perbankan Syariah D) yang selama ini memberikan motivasi dan bersedia membantu serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman KKN Angkatan 38 KS Posko Desa Munte, Kecamatan Tanalili, Kabupaten Luwu Utara yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang telah berjasa membantu baik secara moril maupun materi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun sangat diharapkan.

Akhir penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat dan semoga Allah SWT menuntun kearah yang benar dan lurus serta mendapat Ridho-Nya. Aamiin.

Palopo, 10 Juli 2022

Rika



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik diatas
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa'	Ĥ	Ha dengan titik dibawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik diatas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye

ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik dibawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik dibawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik dibawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik dibawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik diatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika ia terletak ditengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri atas vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>ḍammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيَّ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اَوَّ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ :*kaifa*
هَوَّلَ :*hauḷa*

1. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ... اِ... اُ...	<i>fathah dan alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
اَيَّ	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
اَوَّ	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ :*māta*
رَمَى :*rāmā*
قِيلَ :*qīla*
يَمُوتُ :*yamūtu*

4. Tā' marbūtah

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t].

Sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةَ الْأَطْفَالِ	:raudahal-atfā
الْمَدِينَةَ الْفَائِضِلَةَ	:al-madīnahal-fādilah
الْحِكْمَةَ	:al-hikmah

5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ̣ dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَوْضَةَ الْأَطْفَالِ	:raudah al-atfā
الْمَدِينَةَ الْفَائِضِلَةَ	:al-madīnah al-fādilah
الْحِكْمَةَ	:al-hikmah

Jika huruf ى ber-*tasydid* diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf َل(alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalzalāh</i> (bukan <i>az-zalzalāh</i>)
الفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arabia berupa alif.

Contoh :

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'murūna</i>
النَّوعُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>Syai'un</i>
أُمِرْتُ	: <i>umirtu</i>

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba'in al-Nawāwī

Risālah fi Ri'āyah al-Maslahah

9. Lafz al-jalālah

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasanominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ بِاللَّهِ

Dīnullāh billāh

Adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, Diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ

Hum fī rahmatillāh

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf capital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasū

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī Nasr Hāmid Abū Zayd Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd,
Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad
Ibnu)
Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr
Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= Subhanahu Wa Ta'ala
SAW.	= Sallallahu 'Alaihi Wasallam
AS	= 'Alaihi Al-Salam
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
L	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../...: 4	= QS Al-Baqarah/2:4 atau QS Ali 'Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	
PRAKATA	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	viii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR KUTIPAN AYAT	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
DAFTAR SINGKATAN	xxiii
DAFTAR ISTILAH	xxiv
ABSTRAK	xxv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Kajian Terdahulu yang Relevan	7
B. Deskripsi Teori	10
1. Peran	10
2. Teknologi.....	11
3. Pelayanan	16
4. Nasabah.....	22

5. Koperasi.....	23
6. Pandemi Covid-19	27
C. Kerangka Pikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	30
B. Fokus Penelitian.....	30
C. Defenisi Istilah.....	31
D. Desain Penelitian	32
E. Data dan Sumber Data	32
F. Instrumen Penelitian	34
G. Teknik Pengumpulan Data	35
H. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	35
I. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	39
A. Deskripsi Data	39
B. Pembahasan	47
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat 1 Q.S Al-Baqarah/2:267	18
---	----



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Koperasi.....	2
Tabel 4.1 Informan Penelitian	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	29
Gambar 1.4 Struktur Organisasi Koperasi Bakti Huria Syariah	46



DAFTAR LAMPIRAN


- Lampiran 1 : Wawancara Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 : SK Penguji
- Lampiran 4 : SK Pembimbing
- Lampiran 5 : Buku Kontrol
- Lampiran 6 : Kartu Kontrol
- Lampiran 7 : Persetujuan Pembimbing
- Lampiran 8 : Nota Dinas Pembimbing
- Lampiran 9 : Persetujuan Penguji
- Lampiran 10 : Nota Dinas Penguji
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Bebas Matkul
- Lampiran 12 : Surat Keterangan Matrikulasi
- Lampiran 13 : Surat Ket. Membaca dan Menulis Al-Qur'an
- Lampiran 14 : Sertifikat Oscar/penbaharu
- Lampiran 15 : Transkrip Nilai
- Lampiran 16 : Tes Toefl
- Lampiran 17 : Kuitansi Pembayaran UKT
- Lampiran 18 : Hasil Turnitin

Lampiran 19 : Dokumentasi Penelitian

Lampiran 20 : Riwayat Hidup



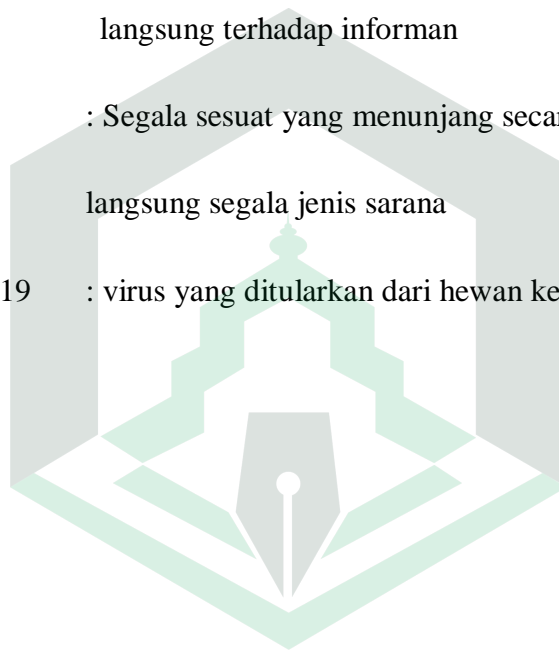
DAFTAR SINGKATAN



KSPPS	: Koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah
PSBB	: Pembatasan sosial berskala besar
Gaptek	: Gagap Teknologi
SDM	: Sumber daya manusia
BSI	: Bank Syariah Indonesia
SOP	: Standard Operasional Prosedur
ATM	: Anjungan tunai mandiri
RI	: Republik Indonesia
MERS	: Middle East Respiratory Syndrome
SARS	: Severe Acute Respiratory Syndrome
UMKM	: Usaha mikro kecil menengah
PT	: Perseroan terbatas
IKSP	: Induk Koperasi Simpan Pinjam
GIS	: Gebyar Investasi Syariah

DAFTAR ISTILAH

Kredibilitas	: Dapat Dipercaya
U-Mobile	: Aplikasi Nasabah di Koperasi Syariah Bakti Huria Kota Palopo
Interview	: Salah satu bentuk kegiatan berupa mewawancarai langsung terhadap informan
Prasarana	: Segala sesuatu yang menunjang secara langsung atau tidak langsung segala jenis sarana
Pandemi covid-19	: virus yang ditularkan dari hewan ke manusia.



ABSTRAK

Rika, 2022. *“Peningkatan Peran Teknologi Pada Pelayanan Nasabah Koperasi Syariah Selama Pandemi Covid-19 (Studi Pada Koperasi Bakti Huria Kota Palopo)”*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing Oleh Hendra Safri, S.E., M.M.

Skripsi penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana peran teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Koperasi Bakti Huria kota Palopo di era Pandemi Covid-19 dan bagaimana solusi Koperasi Bakti Huria kota Palopo dalam melayani nasabah Dimasa Pandemi Covid-19.

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan data primer dan sekunder, sumber data primer diambil dari hasil wawancara para informan penelitian sedangkan sumber data sekunder yang digunakan adalah dokumentasi dari pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan seperti gambar dan bahan referensi lainnya sementara teknik analisis data digunakan adalah analisis kualitatif untuk model analisis interaktif dengan menggunakan tiga komponen seperti reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Pihak KSPPS Bakti Huria Syariah sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, salah satunya melalui teknologi dengan menggunakan aplikasi U-Mobile dan Anggotaku dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal karena transaksi yang dilakukan nasabah dapat dilakukan dimana saja berada tanpa harus datang langsung ke Kantor (2) Solusi Koperasi Bakti Huria kota Palopo dalam melayani nasabah dimasa Pandemi Covid-19 adalah melakukan sosialisasi tentang penggunaan teknologi (Aplikasi U-Mobile dan Anggotaku, terus meupgrade atau merenovasi mengikuti perkembangan teknologi serta pihak koperasi pun menampung saran-saran dari para nasabah. Dari segi internal (pihak koperasi) meningkatkan kualitas SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah karena penggunaan teknologi yang semakin canggih oleh penyedia jasa teknologi. Dan yang terakhir adalah mendapat solusi dari kantor pusat KSPPS Bakti Huria Syariah pada bagian IT jika ada kendala atau keluhan baik itu dari pihak koperasi maupun dari pihak nasabah.

Kata Kunci: Koperasi Syariah, Pandemi Covid-19, Pelayanan, Teknologi.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sebagai negara yang mayoritas penduduknya baragama Islam, dinilai sebagai ranah yang potensial untuk menerapkan suatu perekonomian yang operasionalnya berlandaskan pada prinsip syariah. Hal ini pula yang menjadi salah satu alasan hadirnya Koperasi Bakti Huria dalam kegiatan perekonomian Indonesia. Koperasi sebagai salah satu pelaku ekonomi harus memiliki keunggulan agar mampu bersaing dengan pelaku usaha lainnya. Koperasi yang diklaim sebagai perekonomian Nasional seharusnya bisa menunjukkan kualitasnya agar layak disebut perekonomian bagi pelaku ekonomi lain. Seperti yang menunjukkan bahwa jumlah koperasi di Indonesia meningkat seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat. Seiring dengan berjalannya waktu, perkembangan dan pertumbuhan Koperasi menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan hal itu terlihat dari pertumbuhan dan perkembangan koperasi baru pada beberapa wilayah di Indonesia.¹

Koperasi-koperasi di Indonesia saat ini ada yang beroperasi pada satu bidang usaha tertentu maupun beberapa bidang usaha sesuai dengan tujuannya. Peningkatan jumlah koperasi di Indonesia dalam 5 tahun terakhir dapat dilihat pada table berikut:

¹ Nurkaisa. "Pengaruh Produk, Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Preferensi Nasabah Koperasi Bakti Huria Di Belopa Kabupaten Luwu". Tahun 2017. 1.

Tabel 1.1 Jumlah Koperasi di Indonesia

No.	Tahun	Jumlah
1	2014	147.249
2	2015	150.223
3	2016	151.170
4	2017	152.174
5	2018	126.343 ²

Sumber: Kementerian Koperasi Indonesia

Dapat di lihat pada tabel di atas bahwa dari tahun 2014 hingga tahun 2017 jumlah koperasi di Indonesia semakin meningkat. Sedangkan pada tahun 2018 mengalami penurunan jumlah koperasi sebanyak 25.831 dari tahun sebelumnya.

Observasi dilakukan pada Koperasi Bakti Huria Syariah Palopo. Koperasi ini merupakan koperasi yang berbasis syariah yang berada di Kota Palopo. Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bakti Huria Syariah sendiri merupakan cabang dari Koperasi Bakti Huriah yang ada di Kota Makassar. Mengingat hal ini, peneliti tertarik untuk meninjau pelayanan terhadap nasabah yang dilakukan oleh koperasi tersebut.

Pandemi Covid-19 memiliki dampak yang signifikan terhadap ekonomi dunia. Berbagai kebijakan diberlakukan guna mengatasi penyebaran Covid-19, seperti *physical distancing*, pemakaian masker hingga PSBB. Pandemi merupakan virus yang sangat mempengaruhi dunia usaha, termasuk di dalamnya industri jasa keuangan termasuk koperasi. Koperasi syariah sebagai lembaga simpan pinjam

² Kementerian Koperasi Indonesia. Di akses pada 12 Desember 2021.

masyarakat yang terus melakukan kegiatan ditengah ancaman Covid-19. Koperasi syariah harus tetap mampu melakukan kegiatan perekonomian dengan membuat strategi yang kreatif dan inovatif untuk bertahan dimasa Pandemi Covid-19.³

Salah satu sektor yang ikut terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah industri koperasi. Perkembangan bisa dilihat dari kemajuan teknologi yang semakin canggih sehingga memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi untuk melayani semua jenis transaksi. Di Era yang semakin canggih saat ini telah memberikan pengaruh besar terhadap pola pikir dan perilaku manusia dalam mengakses beragam informasi dan berbagai fitur layanan elektronik. Dari masa kemasa teknologi informasi telah banyak mengalami perubahan dan perkembangan dari waktu ke waktu teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat cepat dan pesat, dan saat ini sudah menjadi tuntutan kebutuhan bagi masyarakat.

Tujuan utama dari perkembangan teknologi informasi adalah mampu memberikan perubahan kehidupan masa depan yang lebih baik, mudah, murah, cepat dan aman.⁴ Kemajuan teknologi informasi, telah memberikan banyak perubahan dalam kehidupan manusia saat ini, memberikan banyak kemudahan dan membantu pekerjaan manusia.⁵ Teknologi Informasi telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kehidupan manusia. Dalam dunia perbankan peran teknologi sangatlah mutlak dimana kemajuan suatu sistem pelayanan sudah

³Jefik Zulfikar Hafizd.” *Peran Bank Syariah Mandiri (Bsm) Bagi Perekonomian Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19* “. Tahun 2020: 145

⁴Yeni Anda Dwinurpitasari. “ *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo* “. Tahun 2019: 4

⁵Imam Sugih Rahayu. “ *Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (Tam)* “. Tahun 2018: 6

tentu didukung oleh peran teknologi informasi. Semakin berkembang dan kompleksnya fasilitas yang diterapkan koperasi bakti huria untuk memudahkan pelayanan, berarti semakin beragam.⁶

Selain itu, teknologi sangatlah penting dalam bidang pemasaran dan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat guna meningkatkan efisien kemajuan koperasi syariah. Pada masa pandemi saat ini, transaksi layanan digital koperasi syariah mengalami kenaikan yang sangat signifikan. Seperti teknologi yang di gunakan koperasi bakti huria adalah teknologi yang berbasis pelayanan nasabah dari rumah secara online yang di beri nama Anggotaku dan U-Mobile. Dengan aplikasi yang diluncurkan oleh koperasi bakti huria ini tentunya di harapkan mampu membantu melayani nasabah tanpa harus datang ke kantor. Akan tetapi banyak nasabah yang gaptek akan teknologi dan sangat sulit memakai layanan tersebut sehingga sebagian nasabah mau tidak mau tetap datang ke kantor untuk meminta pelayanan lebih kepada pegawai koperasi bakti huria.

Berdasarkan penjelasan ini peneliti ingin mengetahui bagaimana strategi yang digunakan Koperasi Bakti huria kota palopo dalam melayani nasabah dimasa pandemi Covid-19 dan apa saja solusi pihak koperasi bakti huria kota palopo dalam mempertahankan nasabah dimasa pandemi. Hal ini menarik perhatian penulis untuk mengangkat judul **“Peningkatan Peran Teknologi Pada Pelayanan Nasabah Koperasi Syariah Selama Pandemi Covid-19 (Studi Pada Koperasi Bakti Huria Kota Palopo)”** .

⁶ Bastian Amanullah. *“Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan Mobile Banking “*. Tahun 2018: 3

B. Batasan Masalah

Peneliti memberi batasan masalah agar pembahasan tidak menyimpang dan dari inti permasalahan yang ada. Adapun batasan dalam penelitian ini adalah peran teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Koperasi Syariah Bakti Huria Kota Palopo di era pandemi Covid-19 dan solusi Koperasi Syariah Bakti Huria Kota Palopo dalam melayani nasabah di masa pandemi covid-19. Peneliti menetapkan batasan masalah ini karena berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti masih banyak nasabah yang gagap akan teknologi yang kesukahan untuk bertransaksi di masa pandemi Covid-19.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pelayanan Koperasi Syariah Bakti Huria kota Palopo selama pandemi Covid-19?
2. Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan peran teknologi pada Koperasi Bakti Huria kota Palopo di era pandemi Covid-19?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Koperasi Bakti Huria kota Palopo dalam melayani nasabah di masa pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui bagaimana peran teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Koperasi Bakti Huria kota Palopo di era pandemi Covid-19.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tujuan, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi koperasi syariah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman bagi Koperasi Syariah Bakti Huria Kota Palopo mengenai peran teknologi dimasa pandemi Covid-19.
- b. Bagi nasabah, hasil daei pnelitian ini diharapkan berguna bagi nasabah dalam memanfaatkan teknologi dalam bertransaksi di Koperasi Syariah Bakti Huria Kota Palopo

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan penelitian berikatnya, terutama peneliti yang tertarik pada tema Analisis peran teknologi terhadap koperasi syariah dalam melayani nasabah selama pandemi Covid 19.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu merupakan sesuatu yang di gunakan sebagai bahan perbandingan serta menghindari hal-hal yang menimbulkan asumsi tentang kesamaan dengan penelitian ini, oleh karena itu peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu.

1. Pada penelitian yang dilakukan Figur Hasmada pada tahun 2019 yang berjudul *Penerapan Teknologi Informasi untuk Peningkatan Pelayanan pada Anggota Koperasi Pegawai Perum Peruri dengan Ms. Visual Basic 6.0 pada Divisi Simpan Pinjam*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan hasil penelitian update data utang dapat dilakukan dengan baik dikarenakan hutang telah tersimpan dalam bentuk database yang sewaktu-waktu dapat di update oleh staf simpan pinjam, pencarian data anggota yang telah mengajukan pinjaman kepada Koperasi Perum Peruri dapat di atasi oleh system dan dengan adanya DBMS yang telah terintegrasi dengan aplikasi pinjaman maka pada divisi simpan pinjam dapat mengatasi data yang sering hilang. Persamaan pada penelitian ini adalah menganalisis peran teknologi dalam pelayanan sedangkan perbedaannya terletak pada tujuan dan aplikasi yang berbeda.⁷

⁷ Figur Hasmada, dengan judul “*Penerapan Teknologi Informasi untuk Peningkatan Pelayanan pada Anggota Koperasi Pegawai Perum Peruri dengan Ms. Visual Basic 6.0 pada Divisi Simpan Pinjam*”(Program Strata 1 Universitas Jakarta Syarif Hidayatullah tahun 2019).

2. Pada penelitian yang dilakukan Mela Arlita pada tahun 2019 yang berjudul *Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Adapun hasil penelitiannya yaitu Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu serta Teknologi informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu. Adapun persamaan pada penelitian ini adalah meneliti mengenai kualitas pelayanan dan teknologi. Perbedaan pada penelitian ini adalah perusahaan yang berbeda pada penelitian sebelumnya penelitian dilakukan di Bank sedangkan pada penelitian ini di koperasi syariah. Terdapat pula perbedaan metode penelitian, pada penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif sedangkan pada penelitian ini menggunakan kualitatif.⁸
3. Pada Penelitian yang dilakukan Neni Anggraini, pada tahun 2019 yang berjudul *Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu*. Dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, Hasil

⁸ Mela Arlita dengan judul “*Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Somba Opu*” (Program Strata 1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia tahun 2019).

penelitian menunjukkan bahwa, peran finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan itu sangat penting karena FinTech sangat membantu pihak bank maupun nasabah dalam melakukan transaksi keuangan perbankan. Sehingga dalam melakukan transaksi keuangan menjadi lebih praktis.⁹ Persamaan dalam penelitian ini adalah keduanya menggunakan metode penelitian kualitatif dan adapun perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penulis yaitu penelitian terdahulu membahas tentang peran finansial teknologi sedangkan penulis membahas tentang peran teknologi pada masa pandemi Covid-19.⁹

4. Pada penelitian yang dilakukan Surya Dewi Rustariyuni, M. Pudjiharjo, M. Umar Burhan, Dias Satria, pada tahun 2021 yang berjudul *Pemanfaatan Teknologi Digital Pada Koperasi di Provinsi Bali Di Masa Pandemi Covid-19*. Metode penelitian adalah kualitatif deskriptif. yang dilakukan di Koperasi Provinsi Bali. Informan kunci dalam penelitian ini yaitu ketua pengurus dan manajer koperasi yang menerapkan layanan teknologi digital. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pertimbangan yang diambil koperasi di Provinsi Bali guna memanfaatkan teknologi informasi adalah: 1) Kredibilitas, 2) Persepsi biaya dan 3) Kondisi yang memfasilitasi.¹⁰

⁹ Neni Anggraini, "Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu". Diss. IAIN Bengkulu, 2019. <http://repository.iainbengkulu.ac.id>, diakses pada 30 Juni 2022.

¹⁰ Rustariyuni, Surya Dewi. Pemanfaatan Teknologi Digital Pada Koperasi di Provinsi Bali Di Masa Pandemi Covid-19. JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara, 2021, 4.2: 153-162.

B. Deskripsi Teori

1. Peran

Menurut kamus ilmiah peranan adalah suatu fungsi, kedudukan atau bagian dari kedudukan.¹¹ Menurut penelitian yang dilakukan oleh Soekanto menyebutkan arti peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status).¹²

Peran diatas merupakan pengertian peran menurut bahasa dan istilah, maka ditinjau dari segi fungsinya yaitu mengatur perilaku tertentu dapat meramalkan perbuatan-perbuatan orang lain, sehingga yang bersangkutan akan dapat mengurangi perilakunya sendiri dengan perilaku orang-orang sekelompoknya. Secara etimologi peranan diartikan sebagai sesuatu yang memegang pimpinan utama dalam terjadinya sesuatu atau peristiwa.¹³

Menurut Koziar Barbar, Peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang demi kedudukannya dalam suatu sistem. Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar dan bersifat stabil. Peran adalah bentuk perilaku yang diharapkan dari seseorang pada situasi sosial tertentu. Menurut Horton dan Haunt, peran adalah perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki suatu status.¹⁴

¹¹ Soekanto, Kamus Populer Ilmiah Lengkap, (Surabaya: Sinar Terang, 2009), 373.

¹² Dwi Narwoko, dkk, "Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan", (Jakarta: Kencana, 2011), 158-159.

¹³ Ambar Kusumastuti, *Peran Komunitas dalam Interaksi Sosial Remaja Di Komunitas Angklung Yogyakarta*, (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan, 2014). 211.

¹⁴ Ambar Kusumastuti, *Peran Komunitas dalam Interaksi Sosial Remaja Di Komunitas Angklung Yogyakarta*, (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan, 2014). 212.

Menurut Lovesion dalam buku Soejono Soekanto mengatakan peran mencakup tiga hal antara lain:

- a. Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peran dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan- peraturan yang membimbing seorang dalam kehidupan bermasyarakat.
- b. Peran merupakan satu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam kehidupan masyarakat.
- c. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.¹⁵

Peran didefinisikan sebagai seperangkat harapan-harapan yang dikenakan kepada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu. Peran ditentukan oleh norma-norma dalam masyarakat, maksudnya kita diwajibkan untuk melakukan hal-hal yang diharapkan masyarakat didalam pekerjaan kita, didalam keluarga, dan didalam peran-peran lain. Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa peran merupakan aspek dinamis berupa tindakan atau perilaku yang dilaksanakan oleh orang atau badan atau lembaga yang menempati atau memangku suatu posisi dalam sistem sosial.

2. Teknologi

Perkembangan teknologi membawa perubahan bagi pola hidup manusia. Teknologi yang berkembang pesat saat ini adalah teknologi digital yang merambat kesegala aspek kehidupan, aspek ekonomi juga terkena dampak dari

¹⁵ Soejono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 213.

perkembangan ini. Indonesia menapaki era industry 4.0 ditandai dengan adanya serba digitalisasi dan otomatisasi. Empat prinsip dari Revolusi Industri 4.0 meliputi: informasi yang transparan, keputusan mandiri, bantuan teknis yang mempermudah pekerjaan, dan kesesuaian dengan kebutuhan.¹⁶ Teknologi merupakan suatu kemajuan bagi kalangan manusia di seluruh dunia. Kehidupan manusia tidak bisa lepas dari peran teknologi yang semakin hari semakin canggih, maju, dan makin meringankan pekerjaan manusia. Dalam dunia Perbankan misalnya, dengan kemajuan teknologi, efektifitas waktu dapat dipercepat dalam sistem transaksi antar nasabah dengan bank maupun nasabah dengan nasabah lainnya.¹⁷

Teknologi akan berkembang terus menerus sesuai dengan tujuannya yaitu mempermudah kinerja penggunanya dalam hal ini nasabah, sehingga dapat tercipta indeks customer satisfaction yang tinggi, dan bagi Perbankan Syariah yaitu mampu bersaing dengan Perbankan lainnya termasuk Perbankan Konvensional.¹⁸ Miarso yang mengungkapkan bahwa teknologi merupakan suatu bentuk proses yang meningkatkan nilai tambah. Proses yang berjalan tersebut dapat menggunakan atau menghasilkan produk tertentu, dimana produk yang dihasilkan tidak terpisah dari produk lain yang telah ada. Lebih lanjut disebutkan pula bahwa teknologi merupakan suatu bagian dari sebuah integral yang terdapat di dalam suatu sistem tertentu.

¹⁶ Rahma Nurzianti. *“Revolusi Lembaga Keuangan Syariah Dalam Teknologi Dan Kolaborasi Fintech”*. Tahun 2021: 38.

¹⁷ Fani Firmansyah, Putri Kurnia Widiati. *“Maksimalisasi Nilai Perbankan Syariah Melalui Teknologi Pelayanan Nasabah Terkini”*. Tahun 2018: 3.

¹⁸ Fani Firmansyah, Putri Kurnia Widiati. *“Maksimalisasi Nilai Perbankan Syariah Melalui Teknologi Pelayanan Nasabah Terkini”*. Tahun 2018: 4.

Teknologi pada saat ini berperan penting dalam aktivitas sehari-hari terutama pada kegiatan bisnis, dengan kemajuan teknologi saat ini, banyak kemudahan yang dilakukan misalnya dalam penyebaran dan pengiklanan produk yang ada. Teknologi mempunyai 3 peranan dalam kehidupan manusia, diantaranya:

- a. Teknologi menggantikan peran manusia terutama pada pengelolaan suatu data dan proses output.
- b. Teknologi memperkuat peran manusia dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas.
- c. Teknologi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia, dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.¹⁹

Fungsi Teknologi Informasi itu sendiri terdiri dari sebagai berikut :

- a. Penciptaan informasi

Penciptaan informasi tidak dapat dilepas dari sumber-sumbernya. Sumber informasi adalah input yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti kegiatan operasional, pendapatan masyarakat, data yang diperoleh karena kegiatan penelitian, data ilmiah berupa teori, dalil, hipotesis, dapat diperoleh dengan cepat.

- b. Penerimaan informasi secara selektif

Jika memang benar bahwa peranan informasi di dalam segi kehidupan masyarakat informasional akan sangat dominan, maka tugas penerimaan informasi secara selektif akan dilakukan oleh berbagai pihak. Melihat perkembangan teknologi informasi dewasa ini dapat diramalkan bahwa dimasa yang akan datang,

¹⁹ Abdul Kadir, Pengenalan Sistem Informasi (Yogyakarta: Andi, 2003), 34

penerimaan informasi secara selektif akan dilakukan dengan perantara mesinmesin. Karenanya, pimpinan organisasi seyogyanya memikirkan kehidupan manusia dengan mesin di masa depan jika organisasi diharapkan dapat berfungsi dengan baik.

c. Penggunaan informasi

Ciri khas daripada informasi ialah dihubungkannya informasi itu dengan kegiatan perorangan, perusahaan, organisasi sosial maupun kegiatan pemerintahan. Berikut contohnya :

- 1) Informasi yang digunakan untuk eksperimen oleh lembaga penelitian.
- 2) Informasi yang digunakan untuk menciptakan prinsip-prinsip kerja yang lebih efisien oleh ahli teknologi.
- 3) Informasi tentang pasaran yang banyak digunakan oleh para usahawan.
- 4) Informasi rahasia yang diperlukan dalam kegiatan-kegiatan intelejen, terutama yang menyangkut rahasia negara dan sebagainya.²⁰

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di perbankan nasional relatif lebih maju dibandingkan sektor lainnya. Bank Indonesia sendiri lebih sering menggunakan Teknologi sistem informasi (TSI) perbankan untuk semua terapan teknologi informasi dan komunikasi layanan perbankan. Istilah lain yang lebih populer mencakup wilayah yang luas dari teknologi yang berkembang pesat akhir-akhir ini.²¹

Peran teknologi informasi bagi dunia perbankan sangatlah penting dan tidak dapat dipisahkan, karena setiap transaksi yang dilakukan mengandalkan

²⁰ Kasiyanto Kasemin, *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi* (Jakarta: Kencana, 2015), 12–14.

²¹ Samsul Rizal, *Perbankan Komputer* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), 25.

teknologi informasi, dalam teknologi informasi mengenal adanya metode input, proses, dan output, salah satunya ada pada mesin hitung uang yang digunakan teller pada bank. Kemajuan teknologi informasi di dunia transaksi membuat perbankan menggunakan transaksi berbasis teknologi untuk mempermudah transaksi dengan nasabah, dengan adanya fitur layanan dari kemajuan teknologi informasi menjadikan nasabah lebih mudah melakukan transaksi yang sebelumnya melakukan transaksi harus dengan bertemu secara langsung dengan nasabah atau pihak bank kini dapat dilakukan dengan menggunakan fitur yang disediakan oleh pihak bank seperti internet banking, Mobile Banking, ATM (Automatic Teller Machine).²²

Perkembangan teknologi informasi telah mempengaruhi kebijakan dan strategi dunia usaha yang selanjutnya lebih mendorong inovasi dan persaingan di bidang layanan terutama jasa pembayaran melalui bank. Inovasi jasa pelayanan perbankan yang berbasis teknologi tersebut terus berkembang mengikuti pola kebutuhan nasabah bank. Transaksi Perbankan berbasis elektronik, termasuk internet menggunakan handphone merupakan bentuk perkembangan penyedia jasa layanan bank yang memberikan peluang usaha baru bagi bank yang berakibat pada perubahan strategi usaha perbankan, dari yang berbasis manusia (tradisional) menjadi berbasis teknologi informasi yang lebih efisien dan praktis bagi bank.²³

²² Bleckurant, "Peran Penting Teknologi Informasi dalam Perbankan," dalam <http://bleckurant.blogspot.co.id/2012/11/peran-penting-teknologi-informasi-dalam.html>, (diakses pada tanggal 3 April, jam 20.31).

²³ Bleckurant, "Peran Penting Teknologi Informasi dalam Perbankan," dalam <http://bleckurant.blogspot.co.id/2012/11/peran-penting-teknologi-informasi-dalam.html>, (diakses pada tanggal 3 April, jam 20.31).

3. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan mengandung arti suatu usaha melayani kebutuhan orang lain.²⁴

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan pengertian tersebut, dapat dijabarkan karakteristik dari suatu pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.²⁵

Karakteristik tersebut dapat diwujudkan sebagai dasar pemberian pelayanan terbaik bagi nasabah. Pengertian lebih luas disampaikan Daviddow dan

²⁴ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta :Gava Media, 2014), 136.

²⁵ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 75.

Uttal bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.²⁶ 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. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.²⁷ Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.²⁸

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu di mana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetap dilayani oleh mesin seperti mesin Ajungan Tunai Mandiri (ATM). Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan. Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja

²⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 75.

²⁷ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 2.

²⁸ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005), 15.

pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung. Untuk produk bank (dan lembaga keuangan lainnya seperti asuransi, leasing, pegadaian, dan lain-lain) ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran uang tunai, pengajuan kredit, atau pembelian produk lainnya. Dalam pelayanan tersebut ada yang memerlukan penjelasan, baik sekadarnya atau secara rinci. Namun, ada juga produk bank yang tidak memerlukan pelayanan karyawan misalnya pelayanan yang diberikan oleh mesin ATM.²⁹

Kualitas pelayanan perspektif Islam, sesuai dengan judul sub Bab diatas, Allah berfirman dalam Qur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267 sebagai berikut:

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”.*³⁰

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Thorik G dan Utus H menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya

²⁹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005), 15-16.

³⁰ Kementerian Agama Republik Indonesia *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya* (Semarang: Asy-syifa, 2001), h. 421.

mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan.³¹ Umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Upaya memberikan layanan yang terbaik dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab yang baik dan terkoordinasi.³²

Menurut Moenir definisi dari konsep pelayanan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas disini adalah suatu peristiwa penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan.³³

Pengertian diatas menjelaskan maka pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang tidak berwujud yang melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara perusahaan yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus aktivitas baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak ke pihak lain untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

³¹ Sunardi, S., & Handayani, S. (2013). Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga amil zakat infaq sedekah rumah yatim arrohman Indonesia. *Islaminomics: Journal of Islamic Economics, Business and Finance*, 4(3), 85, jurnal.isvill.ac.id.

³² Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2009), 59.

³³ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), 107.

2. Dasar-dasar Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya, atau adat istiadat. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Berikut dasar-dasar yang harus dipahami:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- e. Mampu menyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan³⁴

3. Pelayanan Yang Baik dan Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

a. Pelayanan Yang Baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.³⁵

Banyak perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik di mata pelanggan atau nasabahnya karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan. Disamping itu, perusahaan juga berharap pelayanan yang

³⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 31.

³⁵ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 31.

diberikan kepada pelanggan akan dapat ditularkan kepada calon pelanggan lainnya. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan image perusahaan dimata pelanggannya. Agar pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak berlebihan, perlu dibuatkan standar atau ciri-ciri pelayanan yang baik. Sehingga petugas tidak akan melanggar standar yang telah ditetapkan perusahaan. Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.³⁶

Penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal dengan segala kelebihannya. Kesiapan sumber daya manusia ini harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki dan sebaliknya tidak ketinggalan zaman. Untuk mencapai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang akan diberikan, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan nasabah.³⁷

b. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Pelayanan yang baik dalam praktiknya memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Yang memengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia dan hampir

³⁶ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 32.

³⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 33.

memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Kedua pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Prasarana dan sarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, prasarana dan sarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani nasabah:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- 3) Bertanggungjawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- 5) Mampu berkomunikasi
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.³⁸

4. Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank. Dengan

³⁸ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 33-38

kata lain nasabah adalah pihak atau orang yang menggunakan dan secara sengaja menjadi langganan bank yang dipercayainya.³⁹ Menurut Pardede Nasabah adalah orang yang mempercayakan pengurusan uangnya kepada bank untuk digunakan dalam operasional bisnis perbankan yang dengan hal tersebut mengharap imbalan berupa uang atas simpanan tersebut.

5. Koperasi Syariah

Koperasi adalah dari segi etimologi kata “koperasi” berasal dari bahasa Inggris, yaitu cooperation yang artinya bekerja sama. Sedangkan dari segi terminologi, koperasi ialah suatu perkumpulan atau organisasi yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum yang bekerja sama dengan penuh kesadaran untuk meningkatkan kesejahteraan anggota atas dasar sukarela secara kekeluargaan. Adapun koperasi menurut Mahmud Machfoedz koperasi adalah perusahaan yang didirikan oleh beberapa orang atau perusahaan yang mempunyai kepentingan yang sama untuk mengurangi biaya dan mendapatkan kekuatan ekonomis melalui kepemilikan bersama. Setiap pemilik merupakan anggota yang membayar iuran tahunan dan mendapat bagian dari setiap keuntungan.⁴⁰

Sumber dana yaitu perihal yang benar-benar penting pada aktivitas koperasi simpan pinjam dalam rangka memenuhi kebutuhan dana pada anggotanya. Bagi anggota koperasi yang kelebihan (surplus) dana diharapkan untuk menabung dananya di koperasi dan setelah itu pihak koperasi meminjamkan kembali pada para anggota yang memerlukan dana dan jika

³⁹ Nurdin Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani Nurfitriani, Abdul jalil. “Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). Tahun 2020: 92

⁴⁰ Nurkaisa. “Pengaruh Produk, Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Preferensi Nasabah Koperasi Bakti Huria Di Belopa Kabupaten Luwu”. Tahun 2017: 25-26.

memungkinkan koperasi juga dapat memberikan pinjaman dananya kepada masyarakat luas. Setiap anggota koperasi diharuskan untuk membayar sejumlah uang sebagai pemberian (sumbangan) pokok anggota, dibagian itu, ditetapkan juga pemberian (sumbangan) wajib bagi para anggotanya. Setelah sumber dana lainnya dapat diraih dari bermacam lembaga baik lembaga pemerintah atau lembaga swasta yang kelebihan dana. Secara umum sumber dana koperasi adalah sebagai berikut:

a. Dari para anggota koperasi berupa:

- 1) Iuran wajib
- 2) Iuran pokok
- 3) Iuran sukarela

b. Dari luar koperasi

- 1) Badan pemerintah
- 2) Perbankan
- 3) Lembaga swasta lainnya.⁴¹

Koperasi syariah ialah lembaga yang didirikan untuk penyaluran dan pengumpulan dana komersial. Koperasi syariah juga dapat dikatakan sebagai lembaga keuangan mikro yang menjalankan prinsip bagi hasil, menumbuh kembangkan usaha mikro kecil dan menengah yang mana untuk kepentingan kaum fakir miskin. Koperasi syariah menjadi bagian yang penting dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil. Koperasi syariah didirikan dengan tujuan untuk memfasilitasi masyarakat bawah yang tidak terjangkau pada

⁴¹ Astri Parma Putri. “Strategi Koperasi Dalam Menarik Nasabah (Studi Pada KsppsBakti Huria Syariah Cabang Kota Palopo)” Tahun 2021: 26-27.

pelayanan Bank Islam. Koperasi syariah memiliki prinsip bagi hasil, jual beli, serta titipan (wadiah). Koperasi syariah umumnya memiliki pangsa pasar tersendiri yaitu masyarakat kecil serta pelaku usaha kecil yang memiliki kesulitan dalam hal permodalan.⁴²

Berikut berbagai macam peran yang dapat diperankan oleh koperasi syariah di Indonesia yaitu :

- a. Koperasi syariah berperan dalam keadilan masyarakat. Koperasi syariah tetap berupaya melakukan keadilan dalam setiap transaksi antar nasabahnya. Koperasi syariah memiliki pedoman yang sesuai dengan hukum dan aturan Islam. Dalam prinsip syariah dalam setiap mekanisme berupa margin, angsuran sekian persen yang harus ditanggung jawab oleh pihak koperasi. Dalam setiap rutinitas kegiatan lembaga keuangan syariah yaitu koperasi harus mewujudkan prinsip yang adil.
- b. Koperasi syariah memiliki peran dalam kegiatan pendidikan. Dengan hadir serta munculnya koperasi syariah dapat memberikan sesuatu edukasi terhadap calon nasabah atau masyarakat. Adapun yang termasuk pendidikan dalam pengupayaan ilmu seperti berbahayanya jika seorang hamba Allah memakan hak orang lain. Koperasi syariah mengajarkan kepada para masyarakat untuk tidak melakukan praktik riba. Praktik yang bersifat rakus dalam setiap keuntungan yang dikelola oleh koperasi lainnya tidak terdapat dalam ajaran Islam yang diajarkan. Koperasi syariah dalam setiap mekanisme dan produknya yang berlandaskan pada al-qur'an dan hadits dapat memberikan

⁴² Mochammad Alfiansya, et. al, "Peranan Koperasi Syariah Dalam Mendukung Kinerja Keuangan Pelaku Umkm Di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus di Koperasi Keluarga Harapan Prima Kecamatan Beber)", Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 4.

manfaat bagi setiap melaksanakannya. Praktik yang syariah akan berkah dalam kehidupan akhirat. Koperasi syariah memberikan maslahat kepada nasabah yang ingin melakukan pinjaman atau transaksi lainnya. Koperasi syariah dapat memberikan pelayanan yang bersifat sosial pada setiap masyarakat.

- c. Koperasi syariah memiliki peran dalam kesejahteraan dan perekonomian suatu negara. Koperasi syariah mampu memberikan pinjaman yang tidak berbasis bunga yang tinggi. Koperasi syariah memiliki jenis akad yang dapat menjamin setiap nasabah ketika ingin bertransaksi. Oleh sebab itu, nasabah akan merasa aman dan nyaman jika mekanisme tersebut diterapkan selalu. Jika banyak pembiayaan terhadap nasabah yang dilakukan dengan cara tepat maka koperasi syariah menjadi lembaga keuangan syariah yang diminati oleh para UMKM. Terdapat jenis lembaga keuangan syariah yang sudah beredar di penjuru Indonesia. Hanya saja banyak masyarakat melakukan pinjaman kepada koperasi yang konvensional. Sementara praktik yang dilakukan dalam lembaga tersebut tidak terdapat dalam ajaran Islam. Oleh karena itu, koperasi syariah dapat dijadikan pedoman untuk para pengusaha bisnis kecil atau menengah dalam mengembangkan usahanya. Banyaknya usaha atau bisnis masyarakat yang berkembang maka taraf perekonomian masyarakat juga meningkat dan pemasukan negara juga meningkat.⁴³

Dengan hadirnya koperasi syariah, memberikan masyarakat khususnya bagi para pelaku bisnis dalam mewujudkan dan mengembangkan bisnis yang dirintis. Koperasi syariah tidak mengadung atau berbasis praktik riba, gharar serta

⁴³ Muhammad Wandisyah R. Hutagalung dan Sarmiana Batubara, "Peran Koperasi Syariah Dalam Meningkatkan Perekonomian dan Kesejahteraan Masyarakat Di Indonesia", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 7, No. 03, (2021): 4.

maysir. Koperasi syariah dapat menjauhkan kita dari praktik-praktik yang dilarang oleh Allah. Adapun praktik koperasi syariah yang tidak boleh dilakukan yaitu mengajukan pinjaman modal terhadap renterinin. Pengajuan pinjaman modal terhadap rentenir terdapat bunga yang tinggi sehingga terjadinya praktik riba yang tidak boleh dalam ajaran Islam.⁴⁴

6. Pandemi Covid-19

Virus Corona 2019 (COVID-19) adalah jenis penyakit menular pada manusia yang belum pernah diidentifikasi pada manusia sebelumnya. Penyebab dari virus ini dinamakan Sars-CoV-2 yang ditularkan dari hewan ke manusia. Virus corona pertama muncul di negara Tiongkok Wuhan (Yuliana 2020), sehingga membuat kehebohan dan keresahan masyarakat dunia dengan adanya virus yang menular melalui hewan ke manusia. Pada akhir tahun Virus ini mulai masuk di Indonesia tepatnya pada bulan Desember. Virus ini diduga akibat paparan pasar grosir makanan laut huanan yang banyak menjual banyak spesies hewan hidup di Tiongkok Wuhan.⁴⁵ Pada tanggal 12 Maret 2020 WHO mengumumkan COVID-19 sebagai pandemic.⁴⁶ Dengan demikian bahwa virus corona yang menjelma menjadi Covid-19 (singkatan) adalah sebuah wabah penyakit yang tingkat penularannya cukup cepat melalui interkasi atau kontak yang memiliki gejala Covid-19.

Selanjutnya Kementerian Kesehatan RI (2020) menyebutkan bahwa

⁴⁴ Muhammad Wandisyah R. Hutagalung dan Sarmiana Batubara, "Peran Koperasi Syariah Dalam Meningkatkan Perekonomian dan Kesejahteraan Masyarakat Di Indonesia", Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol. 7, No. 03, (2021): 4.

⁴⁵ Ririn Noviyanti Putri. "Indonesia Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19". Tahun 2020:705

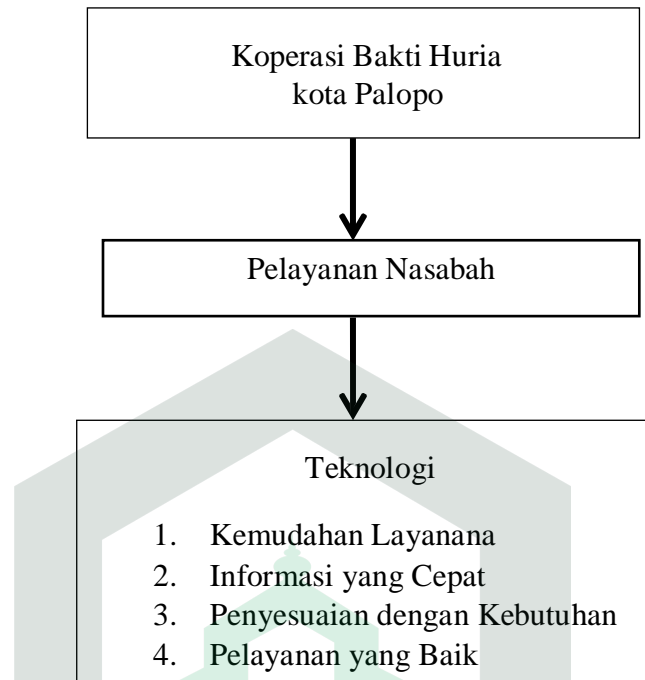
⁴⁶ Ririn Noviyanti Putri. "Indonesia Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19". Tahun 2022:706.

penularan penyakit tersebut disebabkan oleh Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CoV-2, Middle East Respiratory Syndrome (MERS) dan Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) adalah gejala jenis penyakit yang ditimbulkan dari virus corona.⁴⁷ Pada masa pandemi, pemerintah Indonesia memperhatikan tiga sektor, yakni sektor kesehatan, sektor riil serta sektor perbankan. Pandemi Covid-19 membawa berbagai persoalan di dalam dunia perbankan, dikarenakan dapat menghasilkan masalah pada sektor riil atau dunia usaha yang dapat menimbulkan permasalahan di dalam sektor perbankan, karena sektor perbankan merupakan lembaga intermediasi atau perantara yang beroperasi dalam mendukung kebutuhan dana dalam berinvestasi di bidang usaha. Covid-19 menimbulkan berbagai macam tantangan bagi perbankan syariah. Adiwarmanto Karim mengatakan bahwa kondisi dunia Perbankan Syariah dapat lebih dulu terpuruk dari pada industri bank konvensional.⁴⁸

⁴⁷ Anas Iswanto Anwar. "Problematika Ekonomi Dan Pandemi Covid-19". Tahun 2021: 143.

⁴⁸ Rika Mawarni, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto. *Optimalisasi Kinerja Digital Banking Bank Syariah di Masa Pandemi Covid-19*. Tahun 2021: 11.

C. Kerangka Fikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Dari alur kerangka berfikir dalam penulisan ini, dapat dilihat bahwa koperasi bakti huria kota Palopo memiliki 4 bagian untuk teknologi yaitu kemudahan layanan, informasi yang cepat, penyesuaian dengan kebutuhan dan pelayanan yang baik. Empat teknologi tersebut akan memberikan dampak dan strategi dalam pelayanan terhadap nasabah. Maka dari itu penulis akan meneliti terkait peran Anggotaku dan U-Mobile terhadap pelayanan nasabah di koperasi Bakti Huria kota Palopo.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian dengan metode kualitatif dilakukan melalui dari pengambilan sumber data penelitian, kemudian dianalisis dengan mengambil keterangan yang berisi informasi dari subjek penelitian atau biasa disebut dengan informan penelitian. Kemudian data tersebut akan di proses menjadi informasi yang berharga dan penting untuk memperkuat informasi terkait masalah penelitian. Adapun data atau informasi akan dipaparkan melalui penyusunan kalimat yang kemudian diinterpretasikan.

Jenis pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif adalah sebuah penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi sosial secara rinci dan memecahkan permasalahan yang ada dalam penelitian berdasarkan informasi yang diperoleh.⁴⁹ Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif untuk menganalisis kejadian, fenomena, atau keadaan secara sosial mengenai peningkatan peran teknologi pada pelayanan nasabah koperasi syariah selama pandemi covid-19.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dilakukan dengan tujuan memberikan batasan penelitian sesuai pokok permasalahan sehingga diharapkan dapat memilih mana data dan

⁴⁹ Anugera Ayu Sendari, "Mengenal Jenis Penelitian Deskriptif Kualitatif Pada Sebuah Karya Tulisan Ilmiah", 8 Agustus 2019, <https://m.liputan6.com/hot/read/4032771>, Di akses tanggal 8 April 2021.

informasi yang relevan dan mana data atau informasi yang tidak relevan dengan penelitian. Adapun fokus penelitian yang dilakukan, yaitu berfokus pada “peran teknologi dalam meningkatkan kualitas di era pandemi covid-19 beserta solusi dalam melayani nasabah” yang menjadi objek utamanya yaitu Koperasi Bakti Huria kota Palopo.

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Bakti Huria Syariah di kota Palopo. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni tahun 2022.

2. Informan/Subjek Penelitian

Subjek/informan yang digunakan dalam penelitian ini yakni pihak koperasi bakti huria kota Palopo. Adapun yang dimaksud yaitu pimpinan/ manajer dan bagian admin pada Koperasi Bakti Huria Syariah di kota Palopo.

C. Definisi Istilah

1. Teknologi

Teknologi adalah alat yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari bagi kelangsungan hidup manusia.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan seseorang kepada orang lain.

3. Nasabah

Nasabah adalah pelanggan dari suatu perusahaan yang memberikan manfaat atau produk dan jasa.

4. Koperasi Syariah

Koperasi syariah merupakan aktivitas usaha yang bergerak pada bidang simpanan, pembiayaan, dan investasi berdasarkan penerapan sistem bagi hasil (syariah).

5. Pandemi covid-19

Pandemi covid-19 adalah jenis virus yang ditularkan dari hewan ke manusia.

D. Desain Penelitian

Desain penelitian kualitatif adalah strategi yang dipilih oleh peneliti untuk menggabungkan secara menyeluruh komponen penelitian.⁵⁰ Dalam penelitian ini komponen penelitian yang dimaksud yaitu pertanyaan penelitian, jenis data penelitian, metode penelitian dan analisis data penelitian. Pada desain ini, hanya untuk mengetahui serta mendeskripsikan kejadian-kejadian untuk keperluan pembelajaran berikutnya. Pada studi deskriptif ini juga termasuk untuk memaparkan secara spesifik kondisi dari beberapa peristiwa individu maupun kelompok.

E. Data dan Sumber Data

Data berdasarkan bentuk dan sifatnya yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif atau biasa disebut sebagai data naratif merupakan suatu data yang disajikan dalam bentuk kalimat atau paragraph, bukan dalam bentuk angka. Adapun data kualitatif yang dimaksud adalah gambaran umum objek penelitian, seperti kapan berdirinya

⁵⁰ Moh Nazir, Metode Penelitian, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), 89.

perusahaan, jenis usaha perusahaan dan jumlah karyawan dalam perusahaan serta jenis perusahaan dan lain sebagainya yang berkaitan dengan sumber data yang disajikan dengan sumber data penelitian. Sedangkan data kuantitatif merupakan suatu data yang disajikan dengan berupa angka-angka (statistic) mengenai informasi atau data penelitian, seperti tabel dan lain sebagainya. Adapun data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini, seperti jumlah data perusahaan yang berada di kota Palopo.⁵¹ Berdasarkan sumbernya dalam penelitian ini sumber data terbagi menjadi dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder berikut penjelasan terkait sumber data yang digunakan.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari lokasi penelitian melalui hasil wawancara.⁵² Dalam penelitian ini sumber data primer di dapatkan dari hasil wawancara informan dari 3 narasumber yaitu pihak kepala cabang, admin, dan nasabah.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung baik yang didapat dari lokasi penelitian maupun di luar lokasi penelitian dalam bentuk dokumentasi.⁵³ Penelitian ini sumber data sekunder yang digunakan adalah dokumentasi dari pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan seperti gambar, kutipan, dan bahan referensi lainnya, seperti jumlah data

⁵¹ Enny Radjab dan Andi Jama'an, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Makassar: LPP UNISMUH Makassar, 2017), 109-115.

⁵² Hardani dkk, "Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif", (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), <https://www.researchgate.net/publication/340021548>. di akses tanggal 21 Maret 2021.

⁵³ Saifuddin Azwar, "*Metode Penelitian*", (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2004), 18.

perusahaan dari Koperasi Bakti Huria Syariah kota Palopo.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian atau disebut sebagai alat penelitian merupakan sebuah alat bantu yang digunakan untuk mendapatkan ataupun mengumpulkan data penelitian, serta menganalisa hasil penelitian, sehingga dapat menemukan kesimpulan dari penelitian.⁵⁴ Adapun instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut.

1. Instrument wawancara

Instrumen wawancara dalam penelitian kualitatif ini digunakan untuk memberikan informasi lintas waktu, seperti masa lampau, masa sekarang, dan masa yang akan datang terkait fokus penelitian. Selain itu, wawancara yang dilakukan bersifat menyeluruh dan tidak membatasi informan, sehingga dapat memberikan informasi yang lebih banyak dan mendalam. Adapun instrumen wawancara yang dilakukan oleh peneliti ialah dengan mengikuti kesiapan dari informan, sehingga bentuk wawancara dilakukan secara langsung atau dengan tatap muka.⁵⁵

2. Instrument dokumen

Dokumen atau kata lain dari arsip merupakan alat bantu peneliti yang digunakan sebagai tambahan informasi, sehingga dokumen yang didapatkan dapat menjadi bukti atau bahan pendukung penelitian.⁵⁶ Adapun instrumen dokumen

⁵⁴ M. Arifin Saputra dan Khoirudin Asfani, *Instrumen Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan Pengembangan*, (Malang: Universitas Negeri Malang, 2014), 2.

⁵⁵ Enny Radjab dan Andi Jama'an, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Makassar: LPP UNISMUH Makassar, 2017), 28.

⁵⁶ Enny Radjab dan Andi Jama'an, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Makassar: LPP UNISMUH Makassar, 2017), 110.

yang digunakan peneliti seperti meliputi tulisan, gambar, rekaman dan lain sebagainya.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang sering digunakan oleh peneliti, diantaranya:

1. Studi Lapangan

Studi lapangan dalam penelitian ini memiliki beberapa tahapan, diantara lain sebagai berikut:

a. Wawancara (*interview*)

Wawancara atau *interview* ialah salah satu bentuk kegiatan berupa mewawancarai langsung terhadap informan yang memiliki peran dan sekaligus gambaran terhadap masalah dalam penelitian ini.⁵⁷ Adapun narasumber dalam penelitian ini yaitu kepala cabang dan admin Koperasi Bakti Huria Syariah kota Palopo.

b. Dokumentasi

Dokumentasi yang berasal dari kata dasar “dokumen” berarti barang-barang tertulis, merupakan salah satu metode pengumpulan data yang berupa data-data tertulis, seperti jenis usaha perusahaan, bentuk perusahaan, jumlah karyawan dalam perusahaan dan struktur perusahaan.

H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan salah satu bagian yang penting untuk menentukan keobjektifan data terhadap suatu hasil penelitian yang telah diperoleh

di lapangan. Keabsahan data ini lebih bersifat sejalan dengan proses penelitian berlangsung, sehingga data yang telah diperoleh di lapangan akan menjadi valid, konsisten, serta dapat dipertanggungjawabkan.⁵⁸ Untuk memperoleh hasil penelitian yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan, maka dibutuhkan teknik keabsahan data. Ada beberapa pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif, diantaranya sebagai berikut.⁵⁹

1. Peningkatan ketekunan dalam penelitian

Melakukan penelitian dengan meningkatkan ketekunan itu dilakukan dengan melakukan pengecekan kembali terhadap data yang diperoleh. Adapun peningkatan ketekunan yang dimaksud adalah peneliti membaca lebih banyak sumber referensi buku maupun hasil penelitian orang lain yang sejalan dengan apa yang diteliti.

2. Triangulasi

Teknik triangulasi merupakan teknik yang digunakan untuk menyaring informasi dengan menggunakan berbagai metode dengan cara menyilangkan informasi yang diperoleh agar lebih kredibel. Ada tiga bagian triangulasi, diantaranya:⁶⁰ triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Namun, peneliti menggunakan triangulasi sumber, yaitu dengan cara melakukan perbandingan data dengan melakukan pengecekan kembali hasil pengamatan dengan hasil wawancara. Selanjutnya, hasil dari beberapa sumber data tersebut,

⁵⁸ Moleong dan Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008), 326-332.

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 294.

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 127.

peneliti kemudian mendeskripsikan dan mengkategorikan mana pandangan yang sama maupun yang berbeda.

3. Teman sejawat

Peneliti melibatkan teman sejawat untuk melakukan diskusi terkait penelitian dengan cara memberikan masukan serta kritikan yang bersifat membangun, sehingga kekurangan-kekurangan dalam penelitian ini dapat diperbaiki dan kemudian dievaluasi oleh dosen pembimbing penelitian skripsi.

4. Menggunakan bahan referensi

Pengujian kredibilitas data menggunakan bahan referensi dilakukan untuk membuktikan data yang telah ditemukan dilapangan. Adapun bahan referensi yang peneliti lakukan untuk menjadikan bahan referensi, seperti adanya rekaman wawancara, foto-foto tentang interaksi antara peneliti dengan sumber data atau informan maupun alat bantu lainnya yang mendukung proses berjalannya wawancara.

I. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah salah satu cara menganalisis data penelitian, termasuk alat-alat statistik yang relevan yang digunakan dalam penelitian kemudian data yang diperoleh terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data tersebut menjadi kesimpulan akhir.⁶¹ Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif yang dipergunakan untuk model analisis interaktif yaitu model analisis yang memerlukan tiga komponen berupa reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi dalam penelitian ini. Adapun analisis data yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah sebagai

⁶¹ Juliansyah Noor, "Motode Penelitian", (Jakarta: Kencana, 2017), 163.

berikut:

1. Reduksi Data

Mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Reduksi data ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui gambaran informasi yang jelas dari data tersebut sehingga peneliti dapat membuat kesimpulan yang dapat dipertanggung jawabkan. Tahap reduksi data dalam penelitian ini adalah:

- a. Mengambil dan memilih hasil wawancara yang menjadi fokus penelitian
- b. Hasil wawancara disederhanakan menjadi susunan bahasa yang baik kemudian ditransformasikan dalam catatan.
- c. Pengkodean hasil tes dan wawancara.

2. Penyajian Data

Menyajikan data dalam hal ini, menyajikan data yang telah direduksi.

3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Penarikan kesimpulan ini merupakan kegiatan yang dilaksanakan berdasarkan hasil penafsiran dari data yang ditemukan. Kegiatan ini meliputi pencarian makna dan fakta yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara dan dokumentasi. Penarikan kesimpulan dilaksanakan dengan menyimpulkan data yang disajikan dan disesuaikan dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan.

BAB IV

DESKRIPSI DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bakti Huria Syariah

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Bakti Huria Syariah merupakan koperasi simpan pinjam yang berkantor Pusat di Kota Makassar yang saat ini telah memiliki lebih dari 20 kantor cabang yang tersebar di Provinsi Sulawesi Selatan. Koperasi ini didirikan pada tanggal 23 Desember 2003 berdasarkan anggaran dasar 14/BH/DH/UKM.20.3/XII/2003, dengan tujuan untuk membangun dan mengembangkan potensi ekonomi anggota terutama bagi pengembangan sektor usaha kecil yang produktif. Pada tanggal 29 September 2003 diadakan rapat anggota untuk pendirian Koperasi Simpan Pinjam yang dihadiri oleh 22 orang anggota. Anggota-anggota koperasi tersebut merupakan kolaborasi antara pelaku atau praktisi koperasi serta beberapa orang dari kalangan pengusaha kecil dan menengah.⁶²

Hasil keputusan rapat, diputuskan untuk mendirikan koperasi yang diberi nama Koperasi Simpan Pinjam “Bakti Churia” yang merupakan singkatan dari “*Center for Human Right in Action*”. Suatu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang usaha simpan pinjam yang diperuntukkan untuk masyarakat kecil dan menengah dengan tujuan untuk membantu penambahan modal kerja. Pada

⁶² Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bakti Huria Syariah, “Kilas Balik KSPPS Bakti Huria Syariah”, <https://www.baktihuria.co.id/sejarah>, diakses pada 11 Juni 2022 pukul 14:00 WITA.

tanggal 30 Juni 2006 dari hasil Papat Anggota Tahunan (RAT), Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bakti Churia berganti nama menjadi Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bakti Huria.

Berdasarkan kondisi riil di Sulawesi Selatan bahwa terdapat 70% pelaku usaha mikro berada dipedesaan dan pesisir. Dengan demikian peran lembaga keuangan mikro harus digenjut sebagai lembaga yang dekat dengan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) ketimbang lembaga keuangan perbankan. Peranan lembaga keuangan mikro telah menjadi ujung tombak pengentasan kemiskinan baik secara Nasional maupun internasional terutama di negara-negara berkembang. Di Indonesia sendiri pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan kelompok pelaku ekonomi terbesar dalam perekonomian di tanah air. Mereka sanggup bertahan dalam gejolak perekonomian dan menjadi gerakan pertumbuhan perekonomian pada masa krisis.⁶³

Koperasi Simpan Pinjam Bakti Huria beroperasi sejak tahun 2003 dengan modal awal Rp. 500.000.000 (lima ratus juta rupiah) dengan jenis usaha fokus pada simpan pinjam. Produk simpanan berupa simpanan anggota dan simpanan calon anggota serta simpanan berjangka, adapun untuk produk pinjaman berupa pinjaman untuk usaha produktif atau modal kerja. Sistem pengembaliannya sangat fleksibel tergantung dari kondisi usaha anggota atau calon anggota, Koperasi Simpan Pinjam memberikan pilihan berupa pinjaman dengan model angusuran harian, mingguan, dan bulanan. Motto Koperasi Simpan Pinjam Bakti Huria yaitu “Solusi Tepat Usaha Anda ”, memberikan solusi dalam mengatasi masalah modal

⁶³Wawancara dengan Kahar, selaku Pemimpin Cabang Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bakti Huria Syariah Cabang Palopo, pada tanggal 13 Juni 2022 pukul 09:00 WITA.

kerja khususnya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Koperasi ini lahir dari melihat kondisi usaha kecil, yang memiliki potensi besar, tetapi selalu terkendala dari masalah modal kerja yang terkadang jumlahnya tidak terlalu besar. Pengalaman Koperasi Simpan Pinjam Bakti Huria selama 11 (sebelas) tahun dalam memfasilitasi pembiayaan pelaku UMKM banyak memberikan pelajaran untuk terus fokus dalam mendampingi sektor ini.

Sejak Koperasi Simpan Pinjam Bakti Huria beroperasi, koperasi ini tidak pernah berhenti melakukan inovasi dan terus mengembangkan pelayanannya dalam bidang simpan pinjam termasuk dengan mengembangkan beberapa cabang yang tersebar di Provinsi Sulawesi Selatan. Kepercayaan masyarakat untuk menggunakan produk koperasi juga semakin antusias terlihat dari banyaknya permintaan baik dalam bentuk simpanan atau tabungan maupun dalam simpanan berjangka. Termasuk kepercayaan dari lembaga keuangan bank dan non bank serta pemerintah terbukti telah mendapatkan fasilitas pinjaman modal kerja dari PT PNM (Persero), Bank CIMB Niaga, Bank BNI, Bank BNI Syariah, Induk Koperasi Simpan Pinjam (IKSP) Jakarta, Lembaga Pengelola Dana Bergulir (LPDP).⁶⁴

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bakti Huria Syariah dalam melayani anggota-anggotanya, terus berupaya dalam memanfaatkan perkembangan teknologi terkini, dimana di samping memiliki layanan produk-produk unggulan, juga mengedepankan pelayanan yang berbasis online disetiap kantor cabang. Hal ini dimaksudkan agar kualitas pelayanan ke anggota dapat

⁶⁴Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bakti Huria Syariah, “Kilas Balik KSPPS Bakti Huria Syariah”, <https://www.baktihuria.co.id/sejarah>, diakses pada 11 Juni 2022 pukul 14:00 WITA.

maksimal sehingga anggota lebih mudah dalam mengakses dan menikmati layanan dari koperasi. Dalam menjalankan aktifitasnya, Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bakti Huria Syariah Kota Palopo terus melakukan inovasi dan pelayanan prima kepada konsumen serta profesional. Adapun profil Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bakti Huria Syariah cabang Kota Palopo:

Nama : Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Bakti Huria Syariah
Alamat : 252W+8X8, Jl. Jend Sudirman, Tompotika, Kec. Wara, Kota Palopo, Sulawesi Selatan 91990

Telp : (0411) 841457

Website : <https://www.baktihuria.co.id/>

Jenis Usaha : Koperasi Simpan Pinjam⁶⁵

2. Visi, Misi, Dan Nilai Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BaktiHuria Syariah

Visi : Menjadi koperasi yang paling dibanggakan dan selalu inovatif

Misi : a. Menjalankan prinsip dasar koperasi yang berbasis teknologi terkini
b. Meningkatkan loyalitas dan partisipasi anggota untuk kemandirian
c. Meningkatkan kualitas SDM dan kesejahteraan bersama

Nilai : a. Militan
b. Mengembangkan dan menyebarkan nilai-nilai kenabian
c. Kreatif dan teliti dalam melayani

⁶⁵ Website resmi KSPPS Bakti Huria Syariah, *Profil KSPPS Bakti Huria Syariah*, diakses di <https://idalamat.com/alamat/koperasi-simpan-pinjam-bakti-huria-cabang-paloposulawesi-selatan> pada hari Kamis, Tanggal 30 Juni 2022.

d. Fanatik terhadap kesejahteraan anggota

e. Menjaga dan mengontrol semangat serta etos kerja.⁶⁶

3. Struktur organisasi Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bakti Huria Syariah

a. Dewan Pengurus

1) H. Andi Amri, S.Sos., M.M. selaku ketua umum

2) Agus Sugiarto, S.E. selaku sekretaris

3) Andi Ibrahim S. Ag. selaku bendahara

b. Dewan Pengawas

1) Prof. H. Andi Faisal Bakti, MA., Ph.d. selaku ketua dewan pengawas

2) Dr. Saidiman, S.Pd, M.Pd. selaku anggota dewan pengawas

3) Drs. Hermayanto selaku dewan pengawas

c. Keanggotaan

Jumlah anggota dan calon anggota sampai dengan akhir Desember 2019 adalah 3.300 orang anggota dan 30.000 orang calon anggota.

d. Karyawan

Seiring dengan semakin meningkatnya usaha serta adanya rencana pengembangan produk pinjaman, sehingga sampai dengan akhir Desember 2019 karyawan KSPPS Bakti Huria Syariah berjumlah 227 orang.⁶⁷

⁶⁶ Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bakti Huria Syariah, “Visi Misi KSPPS Bakti Huria Syariah”, <https://www.baktihuria.co.id/visi-misi>, diakses pada 11 Juni 2022 pukul 14:00 WITA.

⁶⁷ Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bakti Huria Syariah, “Produk KSPPS Bakti Huria Syariah”, <https://www.baktihuria.co.id/produk>, diakses pada 11 Juni 2022 pukul 14:00 WITA.

4. Produk dan Layanan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BaktiHuria Syariah

a. Simpanan anggota

Menjadi anggota di Koperasi Simpan Pinjam Bakti Huria hanya dengan Rp.3.500.000.

b. Simpelna

Simpanan pelajar terencana (simplena), merupakan perencanaan dana pendidikan anak dengan mudah dan aman.

c. Simpanan smart mikro

Simpanan untuk masyarakat mikro, keuntungan lebih dengan suku bungamemarik, bebas biaya bulanan, dan kemudahan bertransaksi.

d. Simpanan smart pendidikan

Persiapan biaya sekolah ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi dengan kemudahan bertransaksi

e. Pembiayaan mikro pinisi

Fasilitas pinjaman yang diberikan khusus kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS)dengan proses yang cepat dan layanan terbaik.⁶⁸

f. Pembiayaan mikro prima

Fasilitas pinjaman yang diberikan kepada pengusaha mikro untuk tambahanmodal usahanya dengan persyaratan yang mudah.

⁶⁸ Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bakti Huria Syariah, “Produk KSPPS Bakti Huria Syariah”, <https://www.baktihuria.co.id/produk>, diakses pada 11 Juni 2022 pukul 14:00 WITA.

g. Pembiayaan mikro pintas

Fasilitas pembiayaan murah dengan kemudahan angsuran harian untuk mendukung kemajuan usaha mikro.

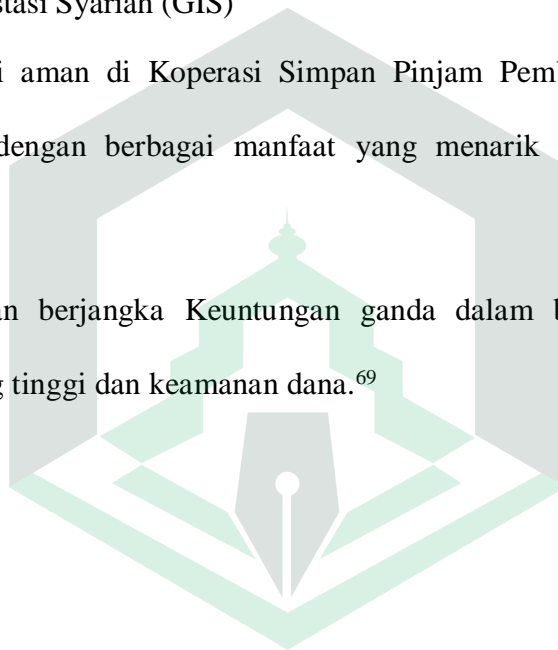
h. Pembiayaan mikro salam

Produk ini bertujuan untuk membantu mewujudkan sarana sanitasi dan airminum yang layak bagi anggota dan masyarakat

i. Gebyar Investasi Syariah (GIS)

Investasi aman di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bakti Huria Syariah dengan berbagai manfaat yang menarik berdasarkan nilai-nilai syariah.

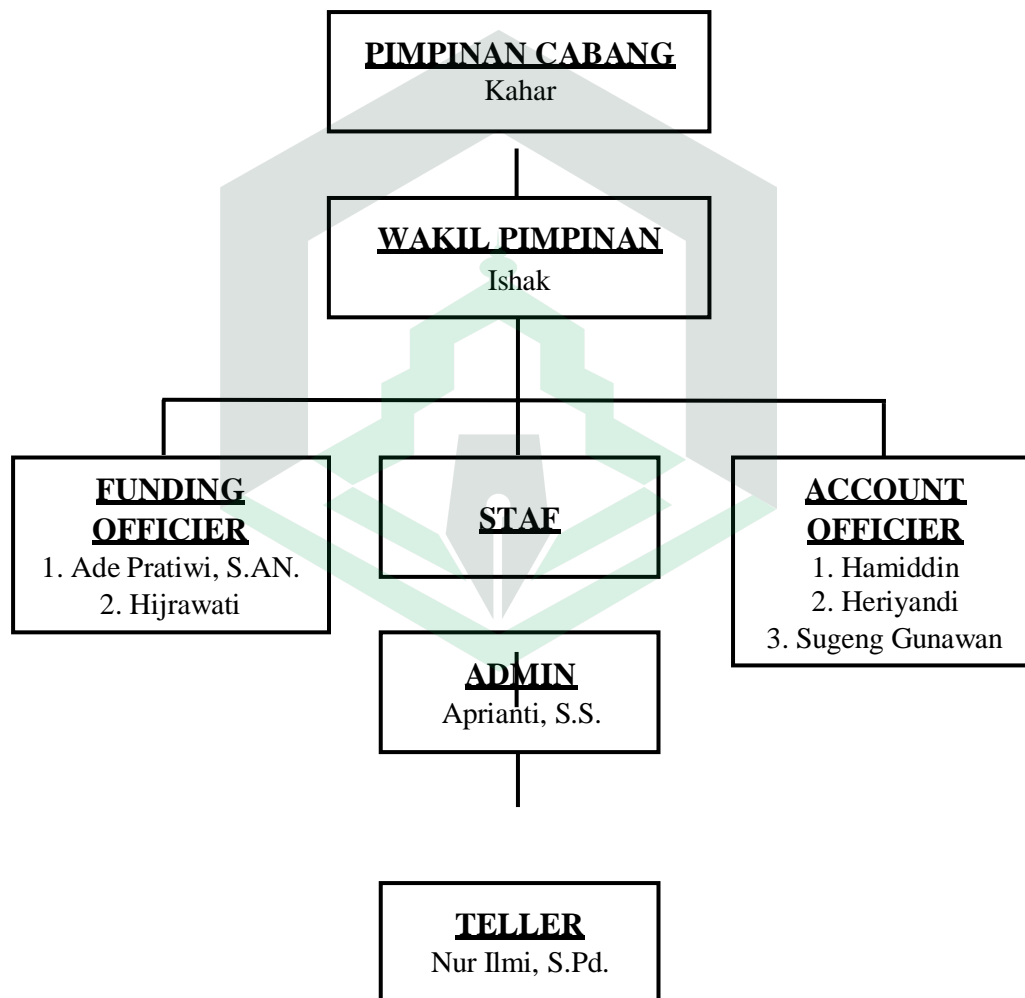
j. Simpanan berjangka Keuntungan ganda dalam berinvestasi mulai dari sukubunga yang tinggi dan keamanan dana.⁶⁹



⁶⁹ Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bakti Huria Syariah, “Produk KSPPS Bakti Huria Syariah”, <https://www.baktihuria.co.id/produk>, diakses pada 11 Juni 2022 pukul 14:00.

KSPPS Bakti Huria Syariah Cabang Palopo didirikan pada tahun 2007.⁷⁰

Pengertian koperasi adalah badan usaha yang dijalankan anggotanya dengan tujuan agar dapat saling membantu dalam hal ekonomi. Oleh karena itu, koperasi ini melayani anggotanya untuk simpan pinjam dana, membantu modal usaha, pendanaan darurat dan lainnya. Struktur organisasi Koperasi Simpan pinjam Pembiayaan Syariah Bakti Huria Syariah Cabang Palopo sebagai berikut:



Gambar. 1.4 Struktur Organisasi Koperasi Bakti Huria Syariah Cabang. Palopo

⁷⁰ Wawancara dengan Kahar, selaku Pemimpin Cabang Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bakti Huria Syariah Cabang Palopo, pada tanggal 13 Juni 2022 pukul 09:00 WITA.

Jumlah nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bakti Huria Syariah Cabang Palopo adalah 5.064 orang termasuk anggota dan non anggota. Perbedaan nasabah anggota koperasi dengan non anggota koperasi yaitu non anggota koperasi siap menjadi anggota namun belum mencapai titik menjadi anggota. Anggota koperasi yaitu yang telah mengikuti kegiatan-kegiatan yang perlu dilakukan agar terdaftar menjadi anggota. Fasilitas anggota dan non anggota yaitu bagi yang sudah anggota lebih banyak fasilitas pembiayaan, diberikan souvenir dari koperasi, dan dapat menerima kupon undian umroh sedangkan non anggota belum bisa mendapat apa-apa tetapi bisa mendapat fasilitas pembiayaan dan simpanan.⁷¹

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Melakukan penelitian tentang Peningkatan Peran Teknologi Pada Pelayanan Nasabah Koperasi Syariah Selama Pandemi Covid-19 (Studi Pada Koperasi Bakti Huria Kota Palopo), maka peneliti mengumpulkan data dengan melakukan wawancara langsung ke objek penelitian. Sebagai informan penelitian ada Bapak Kahar selaku Pemimpin/pimpinan KSPPS Bakti Huria Syariah cabang kota Palopo. Informan/subjek yang dipilih disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

⁷¹ Wawancara dengan Kahar, selaku Pemimpin Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bakti Huria Syariah Cabang Palopo, pada tanggal 13 Juni 2022 pukul 09:00 WITA.

Tabel 1.4 Informan Penelitian

No	Nama	JK	Jabatan	Alamat
1.	Kahar	L	Pimpinan KSPPS Bakti Huriah Syariah Cabang Kota Palopo	Jl. Merdeka Kota Palopo
2.	Aprianti	P	Admin KSPPS Bakti Huriah Syariah Cabang Kota Palopo	Jl. Salak Lorong Gereja No. 58 Kota Palopo
3	Nimalasari Burhan	P	Nasabah KSPPS Bakti Huriah Syariah Cabang Kota Palopo	Jl. Merdeka Kota Palopo

1. Peran Teknologi dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Koperasi Bakti Huriah Cabang kota Palopo di era Pandemi Covid-19

Teknologi merupakan suatu kemajuan bagi kalangan manusia di seluruh dunia. Kehidupan manusia tidak bisa lepas dari peran teknologi yang semakin hari semakin canggih, maju, dan makin meringankan pekerjaan manusia. Dalam dunia Perbankan misalnya, dengan kemajuan teknologi, efektifitas waktu dapat dipercepat dalam sistem transaksi antar nasabah dengan bank maupun nasabah dengan nasabah lainnya.⁷² Teknologi akan berkembang terus menerus sesuai dengan tujuannya yaitu mempermudah kinerja penggunanya dalam hal ini nasabah, sehingga dapat tercipta indeks customer satisfaction yang tinggi, dan

⁷² Fani Firmansyah, Putri Kurnia Widiati. (2018). "Maksimalisasi Nilai Perbankan Syariah Melalui Teknologi Pelayanan Nasabah Terkini". 3.

bagi perbankan syariah yaitu mampu bersaing dengan perbankan lainnya termasuk perbankan konvensional.⁷³

Saat ini teknologi sudah merambah ke dunia Perbankan baik itu konvensional maupun syariah. Koperasi yang berdiri sejak 2003 tersebut, mulai mengusung IT dalam pelayanannya sejak 2007 silam. Tak henti-hentinya berinovasi, hingga KSPPS Bakti Huria Syariah mampu menyamai pelayanan perbankan dan pembiayaan modern lainnya. Manager IT, KSPPS Bakti Huria Syariah, kini menggunakan dua aplikasi untuk pelayanan IT. U-Mobile dan ANGGOTAKU. "U-Mobile yang tersambung secara langsung (online) dengan komputer di kantor cabang terdekat, sehingga untuk transaksi setoran tabungan dan angsuran pinjaman yang dilakukan oleh para CMO/FMO dapat dilakukan secara real time online ke data base KSPPS Bakti Huria Syariah," . Sementara aplikasi Anggotaku, digunakan para anggota koperasi untuk transaksi. Misalnya cek saldo, kemudian pembelian pulsa, token listrik, serta kebutuhan lainnya.⁷⁴

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*Perceived Service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima

⁷³ Fani Firmansyah, Putri Kurnia Widiati. "Maksimalisasi Nilai Perbankan Syariah Melalui Teknologi Pelayanan Nasabah Terkini". Tahun 2018: 4.

⁷⁴ Fajar Yusriadi, "KSPPS Bakti Huria Syariah Melejit Berkat Penerapan Teknologi", Makassar: 9 Oktober 2019, <https://www.baktihuria.co.id/anggotaku>. Diakses pada tanggal 1 Juli 2022.

melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Terdapat 5 (lima) indikator penentu kualitas pelayanan yaitu:

- a. Bukti fisik
- b. Jaminan
- c. Empati
- d. Daya tanggap
- e. Dan keandalan.⁷⁵

Untuk lebih mengetahui peran teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan maka peneliti memberikan beberapa pertanyaan kepada informan penelitian yaitu selaku Pimpinan dan Admin KSPPS Bakti Huria Syariah Cabang kota Palopo sebagai berikut:

Selama ini, sejauh mana peran Teknologi yang digunakan dalam peningkatan kualitas pelayanan pada Koperasi Bakti Huria?

“Kalau untuk sekarang yang dilakukan itu yang pertama mulai dari transaksi, pengimputan data, transaksi setoran, bahkan notifikasi sudah jalan juga, jadi setiap transaksi yang dilakukan nasabah akan ada notifikasinya untuk ke mitra atau ke kantor, dan setiap melakukan transaksi penarikan ada juga semacam OTP, OTP itu untuk keamanan uang nasabah, untuk pelayanan lainnya itu ada semacam aplikasi ANGGOTAKU, berbagai kemudahan dalam bertransaksi finansial kini ada dalam genggaman, diantaranya: cek saldo tabungan, cek mutasi tabungan hingga 20 transaksi terakhir, cek info saldo dan jatuh tempo simpanan berjangka, transfer antar anggota, tarik tunai via sesama anggota, setor tunai via sesama anggota, bayar angsuran pembiayaan, bisnis PPOB (*Payment Point Online Bank*), bayar tagihan telepon token

⁷⁵ Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran, (Yogyakarta: Andi Ofset, 2016), 157.

PLN dan pembelian pulsa seluler”.⁷⁶

Apa saja upaya yang dilakukan Koperasi Bakti Huria Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

“Upaya yang kami (Pihak KSPPS Bakti Huria Syariah) lakukan yaitu kami melakukan sosialisasi tentang produk-produk kami dan kami juga mensosialisasikan tentang penggunaan teknologi kepada nasabah, contohnya seperti Aplikasi U-Mobile dan ANGGOTAKU. Kemudian kami selalu meng-upgrade Aplikasi (teknologi) mengikuti perkembangan teknologi dan juga menampung saran-saran dari para nasabah serta dari segi internal kualitas SDM nya lebih kita tingkatkan lagi”.⁷⁷

Dari hasil wawancara kepada informan diatas, upaya yang dilakukan KSPPS Bakti Huria Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu dengan cara lebih meningkatkan kualitas SDM pada KSPPS Bakti Huria Syariah tersebut, serta selalu mengupgrade atau merenovasi yang ada pada KSPPS Bakti Huria Syariah dengan mengikuti perkembangan teknologi. Dan juga mensosialisasikan penggunaan teknologi kepada nasabah contohnya seperti Aplikasi U-Mobile dan ANGGOTAKU yang merupakan pelayanan berupa Payment Point Online Bank (PPOB). Upaya lainnya yang dilakukan KSPPS Bakti Huria Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan cara menerima segala bentuk keluhan dan saran-saran dari para nasabah.

Selama masa Pandemi Covid-19, bagaimana peran Teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Koperasi Bakti Huria Syariah?

“Tentu saja Teknologi sangat berperan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang kami berikan kepada nasabah karena dengan adanya Teknologi ini (Aplikasi U-Mobile dan ANGGOTAKU) kami dapat

⁷⁶ Wawancara dari Pak Kahar selaku Pimpinan KSPPS Bakti Huria Syariah Cabang Kota Palopo, Palopo, 13 Juni 2021 pukul 09.00 WITA.

⁷⁷ Wawancara dari Ibu Aprianti selaku Admin KSPPS Bakti Huria Syariah Cabang Kota Palopo, Palopo, 13 Juni 2021 pukul. 09.00 WITA.

memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih maksimal lagi dari sebelumnya. Dan kalau untuk masa Pandemi Covid-19, teknologi sangat-sangat membantu dan berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa Covid-19, semacam melakukan transaksi penarikan dan lainnya tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengantri karena sudah bisa dilakukan di rumah atau dimanapun nasabah kami berada dengan bantuan teknologi seperti Aplikasi U-Mobile dan Anggotaku dan U-Mobile. Dengan bantuan pelayanan teknologi pada Koperasi kami sangat berperan penting karena adanya teknologi membuat pelayanan kami jadi efisien, dan lebih cepat, dan sangat berpengaruh dari segi pelayanan”.⁷⁸

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peran teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemic Covid-19 sangat penting karena dapat membantu pihak KSPPS Bakti Huria Syariah dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya serta mempermudah nasabah dalam bertransaksi meski tidak harus datang ke kantor untuk mengantri karena pihak KSPPS Bakti Huria Syariah telah memberikan atau memperkenalkan aplikasi U-Mobile dan Anggotaku kepada para nasabah untuk digunakan sesuai dengan kebutuhan para nasabah KSPPS Bakti Huria Syariah.

Apakah KSPPS Bakti Huria Syariah sudah memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah dengan adanya Teknologi?

“Iya sudah, kami sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, salah satunya melalui Aplikasi U-Mobile dan ANGGOTAKU itu sendiri yang mana sebelum adanya teknologi pelayanan kami masih belum maksimal diantaranya yaitu karena keterbatasan waktu dan tempat, setelah adanya Teknologi kami dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal karena transaksi yang dilakukan nasabah dapat dilakukan dari mana saja mereka berada tanpa harus datang langsung ke kantor”.⁷⁹

⁷⁸Wawancara dari Pak Kahar selaku Pimpinan KSPPS Bakti Huria Syariah Cabang Kota Palopo, Palopo, 13 Juni 2021 pukul. 09.00 WITA.

⁷⁹Wawancara dari Ibu Aprianti selaku Admin KSPPS Bakti Huria Syariah Cabang Kota Palopo, Palopo, 13 Juni 2021 pukul. 09.00 WITA.

Hasil wawancara kepada informan diatas, pihak KSPPS Bakti Huria Syariah sudah memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah salah satunya yaitu melalui teknologi Aplikasi U-Mobile dan Anggotaku yang membuat transaksi antara bank dan nasabah lebih mudah dan praktis karena nasabah bisa melakukan transaksi dimanapun mereka berada tanpa harus datang langsung ke kantor untuk mengantri.

Apa saja perbedaan pelayanan yang diberikan oleh KSPPS Bakti Huria Syariah kepada nasabah setelah dan sebelum adanya teknologi?

“Sebelum adanya Teknologi pelayanan yang diberikan kepada nasabah masih secara manual misalnya dulu nasabah yang ingin melakukan transfer harus melalui teller tetapi setelah adanya Teknologi nasabah hanya perlu melakukan transaksi tersebut melalui U-mobile atau Aplikasi Anggotaku tanpa harus ke kantor. Dan bagi para nasabah yang ingin menjadi agen PPOB (*Payment Point Online Bank*) sangat terbantu dengan adanya teknologi, karena agen PPOB bisa menggunakan aplikasi U-Mobile dan ANGGOTAKU untuk melakukan transaksi bisnisnya. Contohnya dalam melakukan transaksi jual beli pulsa, token listrik, dan lain sebagainya”.⁸⁰

Hasil dari wawancara kepada informan diatas, bahwa pelayanan setelah adanya Teknologi menjadi lebih praktis dan mudah, salah satu contohnya yaitu seperti melakukan transfer yang dulunya sebelum ada teknologi harus dilakukan melalui teller, menjadi lebih mudah setelah adanya teknologi melalui karena pembayaran tersebut dapat dilakukan melalui Aplikasi U-Mobile dan Anggotaku dan juga bagi para nasabah yang ingin melakukan transaksi bisnis atau agen PPOB (*Payment Point Online Bank*) dapat melalui Aplikasi U-Mobile dan Anggotaku yang memberikan pelayanan berupa transaksi jual beli pulsa, token

⁸⁰ Wawancara dari Pak Kahar selaku Pimpinan KSPPS Bakti Huria Syariah Cabang Kota Palopo, Palopo, 13 Juni 2021 pukul. 09.00 WITA.

listrik, dan lain sebagainya.

Apakah ada perbedaan pelayanan yang diberikan oleh KSPPS Bakti Huria Syariah kepada nasabah pada masa pandemi Covid-19?

“Iya ada, Pelayanan yang kami berikan pada masa Pandemi Covid-19 dengan menerapkan protocol kesehatan baik itu para pegawai KSPPS Bakti Huria Syariah maupun nasabah kami yang terapkan ialah 5 M yaitu mencuci tangan sebelum masuk ke kantor, memakai masker pada saat masuk ke ruangan (kantor), menjaga jarak antar nasabah satu dengan nasabah lainnya, menjauhi kerumunan maksudnya kami membatasi nasabah untuk masuk kedalam ruangan tunggu, kemudian mengurangi mobilitas. Hal ini kami lakukan agar para pegawai KSPPS Bakti Huria Syariah dan para nasabah agar terhindar dari wabah Covid-19 dan para pegawai kami menggunakan kaos tangan pada saat jam pelayanan. Oleh karena itu dengan adanya teknologi yang kami berikan kepada nasabah kami melalui Aplikasi U-Mobile dan Anggotaku untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi seperti penarikan, pembelian pulsa, token listrik dan lainnya tanpa perlu datang ke kantor untuk mengantri dan dengan adanya teknologi ini dapat mempermudah dan efisien nasabah dalam melakukan transaksi dimanapun mereka berada. Oleh karena itu pada saat Pandemi kami tidak terlalu khawatir dalam pelayanan karena sebelumnya kami telah menggunakan teknologi dalam pelayanan terhadap nasabah kami”.⁸¹

Penelitian yang telah dilakukan sama dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Neni Angraini dimana judul penelitiannya “Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu” dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa peran finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan itu sangat penting karena FinTech sangat membantu pihak bank maupun nasabah dalam melakukan transaksi keuangan perbankan. Sehingga dalam melakukan transaksi

⁸¹ Wawancara dari Pak Kahar selaku Pimpinan KSPPS Bakti Huria Syariah Cabang Kota Palopo, Palopo, 13 Juni 2021 pukul. 09.00 WITA.

keuangan menjadi lebih praktis.⁸²

Untuk lebih mengetahui peran teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan maka peneliti memberikan beberapa pertanyaan kepada informan penelitian yaitu selaku nasabah dari Bakti Huria Syariah Cabang Kota Palopo sebagai berikut: Apakah Ibu mengalami kemudahan dengan hadirnya teknologi yang digunakan Bakti Huria Syariah Cabang Kota Palopo ?

“dulu saya jika ingin melakukan transfer harus melalui teller tetapi setelah adanya Teknologi saya hanya perlu melakukan transaksi tersebut melalui *U-mobile*, saya mendapatkan kemudahan dari segi waktu dan lebih efisien menggunakan layanan tersebut”⁸³

Hasil dari wawancara kepada informan diatas, nasabah mendapatkan kemudahan pelayanan setelah adanya Teknologi menjadi lebih efisien dan menghemat waktu nasabah dalam melakukan transaksi, salah satu contohnya yaitu seperti melakukan transfer dan pembayaran yang dulunya sebelum ada teknologi harus dilakukan melalui teller, menjadi lebih mudah setelah adanya teknologi melalui karena pembayaran tersebut dapat dilakukan melalui Aplikasi *U-Mobile*.

Selanjutnya untuk mengetahui kendala yang dialami nasabah dalam penggunaan teknologi di Bakti Huria Syariah Cabang Kota Palopo peneliti kembali mewawancarai nasabah sebagai informan penelitian.

Apa saja masalah yang anda alami selama penggunaan layanan berbasis teknologi di Bakti Huria Syariah Cabang Kota Palopo?

⁸² Anggraini, Neni. “*Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu*”. Diss. IAIN BENGKULU, 2019. <http://repository.iainbengkulu.ac.id>, diakses pada 30 Juni 2022

⁸³ Wawancara dari Ibu Nirmala Burhan selaku Nasabah KSPPS Bakti Huria Syariah Cabang Kota Palopo, Palopo, 24 Agustus 2022 pukul 11.00 WITA.

“ untuk nasabah yang sudah berumur lanjut usia mungkin mengalami kesulitan pada penggunaan aplikasi *U Mobile* dalam bertransaksi untuk itu pihak koperasi harus melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi tersebut kepada nasabah agar lebih paham dalam menggunakannya, kemudian tidak semua nasabah menggunakan Handphone android sehingga mereka harus tetap ke Koperasi untuk melakukan transaksi”⁸⁴

Hasil dari wawancara kepada informan diatas, nasabah yang sudah berumur dan lanjut usia mengalami kesulitan dari penggunaan teknologi tersebut dikarenakan kurang terbiasanya memakai aplikasi dalam bertransaksi dan tidak semua nasabah menggunakan handphone android sehingga tidak dapat melakukan transaksi online oleh karena itu mereka harus mendatangi Koperasi Syariah Bakti Huria Kota Palopo untuk bertransaksi. Dengan adanya kendala ini pihak Koperasi Syariah Bakti Huria Kota Palopo perlu melakukan sosialisasi mengenai penggunaan teknologi dan aplikasi kepada nasabah guna meningkatkan kemudahan pelayanan yang ada.

Jenis transaksi apa saja yang sering anda gunakan dalam aplikasi di Koperasi Syariah Bakti Huria Kota Palopo?

“saya sering melakukan pembayaran pembiayaan menggunakan aplikasi tersebut”⁸⁵

Peran teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Masa Pandemi Covid-19 cabang Kota Palopo sangatlah penting, karena dengan adanya teknologi pelayanan yang diberikan KSPPS Bakti Huria Syariah kepada nasabah lebih maksimal dan lebih efektif. Dengan teknologi nasabah juga lebih mudah untuk melakukan transaksi keuangan. Contohnya, sebelum adanya teknologi

⁸⁴ Wawancara dari Ibu Nirmala Burhan selaku Nasabah KSPPS Bakti Huria Syariah Cabang Kota Palopo, Palopo, 13 Juni 2021 pukul 11.00 WITA.

⁸⁵ Wawancara dari Ibu Nirmala Burhan selaku Nasabah KSPPS Bakti Huria Syariah Cabang Kota Palopo, Palopo, 13 Juni 2021 pukul. 11.00 WITA.

nasabah yang ingin melakukan kegiatan transaksi keuangan harus datang ke kantor yang menyebabkan antrian panjang dan juga menyebabkan pihak KSPPS Bakti Huria Syariah tidak bisa memberikan pelayanan secara maksimal. Setelah adanya teknologi transaksi yang dilakukan nasabah menjadi lebih praktis karena transaksi tersebut bisa dilakukan dimana pun mereka berada, sehingga pihak koperasi pun dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

Hasil wawancara yang dilakukan kepada selaku Pimpinan, admin dan nasabah KSPPS Bakti Huria Syariah Cabang kota Palopo dapat diketahui bahwa teknologi sangat berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada KSPPS Bakti Huria Syariah Cabanag Kota Palopo pada era Pandemi Covid-19. Dengan adanya teknologi dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dari sebelumnya. Teknologi yang membuat transaksi antara bank dan nasabah lebih mudah dan praktis karena nasabah bisa melakukan transaksi dimanapun mereka berada tanpa harus datang langsung ke kantor yang menyebabkan antrian panjang karena transaksi tersebut bisa dilakukan nasabah dari mana saja tanpa harus ke kantor lagi untuk melakukan transaksi. Salah satu contohnya yaitu seperti melakukan pembayaran tagihan, transfer, cicilan, jual beli pulsa elektrik, token listrik, dan lain sebagainya menjadi lebih mudah setelah adanya teknologi karena transaksi tersebut dapat dilakukan melalui U-Mobile dan Anggotaku. Jadi, peran teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada KSPPS Bakti Huria Syariah cabang kota Palopo di era Pandemi Covid-19 sangatlah penting, karena dengan adanya teknologi pelayanan yang diberikan KSPPS Bakti Huria Syariah kepada nasabah lebih maksimal dan lebih efektif.

Nasabah juga lebih mudah untuk melakukan transaksi keuangan. Pihak KSPPS Bakti Huria Syariah pun juga sudah melakukan sosialisasi tentang teknologi kepada nasabah, dan teknologi juga terus diupgrade mengikuti perkembangan teknologi serta pihak KSPPS Bakti Huria Syariah pun menampung saran-saran dari para nasabah. Dari segi internal kualitas Sumber daya manusianya lebih ditingkatkan lagi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pihak KSPPS Bakti Huria Syariah sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, salah satunya melalui teknologi dengan menggunakan aplikasi U-Mobile dan Anggotaku itu sendiri yang mana sebelum adanya teknologi pelayanan yang berikan masih belum maksimal diantaranya yaitu keterbatasan waktu dan tempat, setelah adanya teknologi (U-Mobile dan Anggotaku) dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal karena transaksi yang dilakukan nasabah dapat dilakukan dimana saja berada tanpa harus datang langsung ke Kantor.

2. Bagaimana solusi Koperasi Bakti Huria kota Palopo dalam melayani nasabah dimasa pandemi covid-19

Definisi solusi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) ialah penyelesaian atau pemecahan suatu masalah sehingga diharapkan dapat menghasilkan jalan keluar nantinya.⁸⁶ Sebelum membahas mengenai bagaimana solusi KSPPS Bakti Huria kota Palopo dalam melayani nasabah dimasa pandemi covid-19, terlebih dahulu penelitian ini akan membahas tentang bagaimana kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan dimasa Pnademi Covid-19. Kendala adalah faktor atau keadaan yang membatasi, menghalangi, atau

⁸⁶ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring (dalam jaringan) <https://kbbi.web.id>. Diakses pada tanggal 30 Juni 2022.

mencegah pencapaian sasaran; kekuatan yang memaksa pembatalan pelaksanaan.⁸⁷ Jadi dapat disimpulkan kendala yaitu hal yang menghalangi atau yang membatasi dalam pelaksanaan yang dilakukan oleh suatu individu atau lembaga. Dari penjelasan diatas, peneliti yang dilakukan oleh penulis melalui wawancara dengan Pimpinan KSPPS Bakti Huria Syariah Cabang Palopo, ia menyatakan bahwa :

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 apakah pihak Koperasi memiliki kendala dalam penggunaan Teknologi?

“Kalau untuk selama ini tidak ada palingan cuman gangguan jaringan dan kendala yang lainnya itu bersifat umum seperti mengganti nomor yang sudah terdaftar di system tanpa pemberitahuannya ke mitra atau ke kantor itu biasanya juga mengganggu karena secara otomatis tidak berjalan di sistemnya seperti notifikasi tidak masuk karena telah mengganti nomor dan juga OTP nya tidak masuk pada saat melakukan transaksi.”⁸⁸

Pertanyaan selanjutnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan apakah pihak nasabah memiliki kendala atau keluhan dalam penggunaan Aplikasi U-Mobile dan Anggotaku?

“Kendala atau keluhan nasabah dalam penggunaan teknologi itu terdapat pada infrastrukturnya, seperti jaringan internet. Contohnya, dalam penggunaan aplikasi, jaringan kalau di kota jaringannya bagus sedangkan di pendesaan atau daerah kadang jaringan kurang bagus atau tidak mendukung. Kendala teknologi juga terdapat pada sumber daya manusia, karena terbatasnya kemampuan yang dimiliki masyarakat awam dalam menggunakan teknologi yang membuat penggunaan teknologi (Aplikasi U-Mobile dan Anggotaku) menjadi terhambat dan timbulnya aksi kejahatan online seperti penyadapan, pembobolan, dan *cybercrime* dalam

⁸⁷ J. S Badudu dan Sutan Muhammad Zain, Kamus Umum Bahasa Indonesia, cet. II, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1996), 889.

⁸⁸ Wawancara dari Pak Kahar selaku Pimpinan KSPPS Bakti Huria Syariah Cabang Kota Palopo, Palopo, 13 Juni 2021 pukul. 09.00 WITA.

transaksi, membuat masyarakat/nasabah menjadi ragu untuk melakukan transaksi online”.⁸⁹

Mengenai tentang Bagaimana solusi Koperasi Bakti Huria kota Palopo dalam melayani nasabah dimasa pandemi covid-19 sesuai dengan hasil wawancara dengan Pak Kahar selaku Pimpinan KSPPS Bakti Huria Syariah Cabang kota Palopo mengatakan bahwa:

“Karen kami didukung dengan IT dari kantor Pusat apabila ada masalah atau kendala pasti ada solusinya, karena di kantor pusat itu ada di bagian IT untuk memberikan solusi jika ada kendala atau keluhan baik itu dari pihak koperasi maupun dari pihak nasabah dan juga untuk solusi dari kami (KSPPS Bakti Huria Syariah) kami mensosialisasikan cara penggunaan teknologi Aplikasi U-Mobile dan Anggotaku kepada nasabah kami, karena ada beberapa keluhan dari nasabah, karena pemahaman dan pengetahuan mereka dalam menggunakan teknologi masih awam oleh karena itu kami menjelaskan kepada mereka cara dalam menggunakannya sehingga mereka mau menggunakan teknologi tersebut (Aplikasi U-Mobile dan Anggotaku).”⁹⁰

Hasil dari wawancara kepada Pimpinan KSPPS Bakti Huria Syariah kota Palopo, penulis dapat menyimpulkan kendala penggunaan teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah pada KSPPS Bakti Huria Syariah kota Palopo yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat awam tentang teknologi serta infrastruktur yang tidak mendukung sehingga menyebabkan penerapan teknologi (Aplikasi U-Mobile dan Anggotaku) menjadi terhambat. Sesuai dengan hasil wawancara diatas maka penulis menyimpulkan bahwa dengan adanya teknologi maka pada saat pandemi Covid-19 kami sangat terbantu karena kami juga menerapkan Protokol kesehatan salah satunya yaitu menjaga jarak

⁸⁹Wawancara dari Pak Kahar selaku Pimpinan KSPPS Bakti Huria Syariah Cabang Kota Palopo, Palopo, 13 Juni 2021 pukul. 09.00 WITA.

⁹⁰Wawancara dari Pak Kahar selaku Pimpinan KSPPS Bakti Huria Syariah Cabang Kota Palopo, Palopo, 13 Juni 2021 pukul. 09.00 WITA.

antara nasabah satu dengan yang lainnya maka dengan adanya teknologi melalui aplikasi *U-Mobile* dan *Anggotaku* kami sosialisasikan kepada nasabah kami cara dalam penggunaannya, dengan teknologi nasabah kami tidak perlu lagi datang ke kantor menunggu antrian panjang karena dengan teknologi dimanapun mereka berada dan kapanpun bisa melakukan transaksi sesuai dengan kebutuhannya. Penulis dapat menyimpulkan solusi Koperasi Bakti Huria kota Palopo dalam melayani nasabah dimasa pandemi covid-19 adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan sosialisasi tentang penggunaan teknologi (Aplikasi *U-Mobile* dan *Anggotaku*) kepada nasabah yang masih awam dalam menggunakan teknologi agar lebih efisien, mudah dan cepat dan dapat mengetahui cara dalam menggunakan teknologi (Aplikasi *U-Mobile* dan *Anggotaku*) dalam bertransaksi tanpa harus datang langsung ke kantor karena di masa Pandemi harus jaga jarak dan di larang untuk berkerumuh, oleh karena itu dengan adanya teknologi sangat membantu nasabah dalam hal bertransaksi tanpa harus datang lagi ke kantor.
- b. Pihak KSPPS Bakti Huria Syariah Kota Palopo terus meupgrade atau merenovasi mengikuti perkembangan teknologi serta pihak koperasi pun menampung saran-saran dari para nasabah.
- c. Dari segi internal (pihak koperasi) meningkatkan kualitas SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah karena penggunaan teknologi yang semakin canggih oleh penyedia jasa teknologi, apabila tidak disertai dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) koperasi Bakti Huria Syariah, dapat menimbulkan ketimpangan dalam melayani masyarakat pengguna

layanan Koperasi Bakti Huria Syariah tersebut.

- d. Mendapat solusi dari kantor pusat KSPPS Bakti Huria Syariah pada bagian IT jika ada kendala atau keluhan baik itu dari pihak koperasi maupun dari pihak nasabah.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sebagaimana hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, oleh karena itu bisa disimpulkan bahwa sebagai berikut:

1. Dari segi internal kualitas Sumber daya manusianya lebih ditingkatkan lagi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pihak KSPPS Bakti Huria Syariah sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, salah satunya melalui teknologi dengan menggunakan aplikasi *U-Mobile* dan *Anggotaku* itu sendiri yang mana sebelum adanya teknologi pelayanan yang diberikan masih belum maksimal diantaranya yaitu keterbatasan waktu dan tempat, setelah adanya teknologi (*U-Mobile* dan *Anggotaku*) dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal karena transaksi yang dilakukan nasabah dapat dilakukan dimana saja berada tanpa harus datang langsung ke Kantor.
2. Koperasi Syariah Bakti Huria Kota Palopo dalam melayani nasabah di masa pandemi covid-19 adalah melakukan sosialisasi tentang penggunaan teknologi (Aplikasi *U-Mobile* dan *Anggotaku*) kepada nasabah yang masih awam dalam menggunakan teknologi agar lebih efisien, mudah dan cepat dan dapat mengetahui cara dalam menggunakan teknologi (Aplikasi *U-Mobile* dan *Anggotaku*) dalam bertransaksi tanpa harus datang langsung ke kantor. Pihak KSPPS Bakti Huria Syariah Kota Palopo terus meupgrade atau merenovasi mengikuti perkembangan teknologi serta pihak koperasi pun menampung saran-saran dari para nasabah. Dari segi internal (pihak koperasi)

meningkatkan kualitas SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah karena penggunaan teknologi yang semakin canggih oleh penyedia jasa teknologi, apabila tidak disertai dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) koperasi Bakti Huria Syariah, dapat menimbulkan ketimpangan dalam melayani masyarakat pengguna layanan Koperasi Bakti Huria Syariah tersebut. Dan yang terakhir adalah mendapat solusi dari kantor pusat KSPPS Bakti Huria Syariah pada bagian IT jika ada kendala atau keluhan baik itu dari pihak koperasi maupun dari pihak nasabah.

B. Saran

1. Praktis

Pihak Koperasi harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dari segi aplikasi U- mobile dan Anggotaku serta lebih meningkatkan sosialisasinya baik secara langsung maupun secara elektronik seperti melalui media social dan lainnya. Terutama bagi nasabah-nasabah yang gptek akan teknologi.

2. Peneliti

Peneliti untuk kedepannya diharapkan agar kiranya hasil yang didapatkan bisa dijadikan sebagai bahan referensi atau rujukan dalam suatu penelitian selanjutnya serta sebaiknya ada tambahan pengembangan variable yang belum diteliti serta untuk bagi peneliti untuk kedepannya diharapkan agar mempersiapkan diri ketika dalam proses pengumpulan dan pengambilan data atau informasi dari sumber yang valid dan sumber yang kompeten agar hasil penelitian tidak hasil rekayasa dan mengambil karya orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Ghofur Anshori. “ *Perbankan Syariah Di Indonesia* “.
- Abdul Kadir, *Pengenalan Sistem Informasi* (Yogyakarta: Andi, 2003).
- Al-Amwal. (2017). *Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cirebon*. Retrieved From [Http://Bjbsyariah.Co.Id/](http://Bjbsyariah.Co.Id/)
- Anas Iswanto Anwar. “ *Problematika Ekonomi Dan Pandemi Covid-19* “. Tahun 2021.
- Anggraini, N. (2019). *Jurnal 6. Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu*, 1–91. Retrieved From [Http://Repository.Iainbengkulu.Ac.Id/3958/1/Neni-Anggraini.Pdf](http://Repository.Iainbengkulu.Ac.Id/3958/1/Neni-Anggraini.Pdf)
- Anwar, Anas Iswanto. (2020). *Problematika Ekonomi Anas Iswanto Anwar (Editor) Bunga Rampai Karya Tulis Seperempat Abad Program Doktor Ilmu Ekonomi Feb-Unhas*. Retrieved From Www.Feb.Unhas.Ac.Id
- Bleckurant, “Peran Penting Teknologi Informasi dalam Perbankan,” dalam <http://bleckurant.blogspot.co.id/2012/11/peran-penting-teknologi-informasi-dalam.html>, (diakses pada tanggal 3 April, jam 20.31).
- Drs. Ismail, MBA., Ak. “ *Perbankan Syariah* “.
- Dewi Berlian Harahap. ” *Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara* “. Tahun 2017.

- Fika Azmi, Se, M.Si. “ *Masterplan Ekonomi Syariah Indonesia 2019 – 2024 Guna Mendukung Sdg’s Indonesia 2045* “. Tahun 2019.
- Firmansyah Putri Kurnia Widiati, F. (2016). *Maksimalisasi Nilai Perbankan Syariah Melalui Teknologi Pelayanan Nasabah Terkini* (Vol. 20). Retrieved From [Http://Jurkubank.Wordpress.Com](http://Jurkubank.Wordpress.Com)
- Hafizd, J. Z. (2020). *Peran Bank Syariah Mandiri (Bsm) Bagi Perekonomian Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19. Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Islam*(Vol.5).RetrievedFrom[Https://Www.Syekhnurjati.Ac.Id/Jurnal/Index.P hp/Al-Mustashfa/Article/View/740](https://Www.Syekhnurjati.Ac.Id/Jurnal/Index.Php/Al-Mustashfa/Article/View/740)
- Hoedi Prasetyo1, Wahyudi Sutopo. “ *Industri 4.0: Telaahklasifikasi Aspek Dan Arah Perkembangan Riset* “. Tahun 2018.
[Https://Finansial.Bisnis.Com/Read/20201229/231/1336389/Sri-Mulyani-Ungkap-Kinerja Bank-Syariah-Lebih-Oke-Dari-Bank-Konvensional](https://Finansial.Bisnis.Com/Read/20201229/231/1336389/Sri-Mulyani-Ungkap-Kinerja-Bank-Syariah-Lebih-Oke-Dari-Bank-Konvensional) diakses pada 30 Mei 2021
- [Https://Www.Bareksa.Com/Berita/Pasar-Modal/2020-09-23/Ojk-Aset-Market-Share-Perbankan-Syariah-Meningkat-Di-Masa-Pandemi-Ini-Datanya](https://Www.Bareksa.Com/Berita/Pasar-Modal/2020-09-23/Ojk-Aset-Market-Share-Perbankan-Syariah-Meningkat-Di-Masa-Pandemi-Ini-Datanya).
Diakses Pada 30 Mei 2021
- Iriani, A. F. (2018). *Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. Dinamis-Journal Of Islamic Management And Bussines* (Vol. 2). Retrieved From [Http://Ejournal.Iainpalopo.Ac.Id/Index.Php/Dinamis/Article/View/1254/855](http://Ejournal.Iainpalopo.Ac.Id/Index.Php/Dinamis/Article/View/1254/855)
- Jefik Zulfikar Hafizd.” *Peran Bank Syariah Mandiri (Bsm) Bagi Perekonomian Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19* “. Tahun 2020.

- Kasiyanto Kasemin, *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi* (Jakarta: Kencana, 2015).
- Mawarni, R., & Iqbal Fasa, M. (2021). Optimalisasi Kinerja Digital Banking Bank Syariah Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Bisnis (Jmb)*, 34(1), 1–13. Retrieved From [Http://Ejournal.Stieibbi.Ac.Id/Index.Php/Jmb](http://Ejournal.Stieibbi.Ac.Id/Index.Php/Jmb)
- Mochammad Alfiansya, et. al, “Peranan Koperasi Syariah Dalam Mendukung Kinerja Keuangan Pelaku Umkm Di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus di Koperasi Keluarga Harapan Prima Kecamatan Beber)”, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syeikh Nurjati Cirebon.
- Muchlis, R. (2018). *Analisis Swot Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan)*. Retrieved From [Http://Jurnal.Uinsu.Ac.Id/Index.Php/Tawassuth/Article/View/2735](http://Jurnal.Uinsu.Ac.Id/Index.Php/Tawassuth/Article/View/2735)
- Muhammad Wandisyah R. Hutagalung dan Sarmiana Batubara, “Peran Koperasi Syariah Dalam Meningkatkan Perekonomian dan Kesejahteraan Masyarakat Di Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 7, No. 03, (2021).
- Mumtaha, H. A., & Khoiri, H. A. (2019). *Pilar Teknologi : Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Teknik Analisis Dampak Perkembangan Revolusi Industri 4.0 Dan Society 5.0 Pada Perilaku Masyarakat Ekonomi (E-Commerce)*. Retrieved From [Http://Pilar.Unmermadiun.Ac.Id/Index.Php/Pilarteknologi](http://Pilar.Unmermadiun.Ac.Id/Index.Php/Pilarteknologi)
- Muchlis, R. (2018). *Analisis Swot Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan)*. Retrieved From [File:///C:/Users/Asus-Pc/Downloads/2735-5973-1-](file:///C:/Users/Asus-Pc/Downloads/2735-5973-1-)

Sm.Pdf

Neni Anggraini.” *Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu*”. Tahun 2019.

Perbankan, P., Stia, S., & Yogyakarta, A. (2015). *Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (Tam) (Studi Kasus Pt Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)*
Imam Sugih Rahayu.

Putri, R. N. (2020). Indonesia Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(2), 1. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v20i2.1010>

Pardani, Kadek Kusuma, and I. Gst Ayu Eka Damayanthi. "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi, Partisipasi Pemakai, Manajemen Puncak Dan Kemampuan Pemakai Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi." *E-Jurnal Akuntansi* 19.3 (2017): 2234-2261.

Ramadani Irma Tripalupi. (2021). *Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Ekonomi Syariah Berbasis Digital 4.0 Di Masa Pandemi Covid 19.s*

Rika Mawarni¹⁾, Muhammad Iqbal Fasa²⁾, Suharto³⁾. “ *Optimalisasi Kinerja Digital Banking Bank Syariah Di Masa Pandemi Covid-19* “. Tahun 2021.

Rika Mawarni, Muhammad Iqbal Fasa²⁾ dan Suharto “*Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19*”. Tahun 2021.

Rifany, Fadhilla Fuad. *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Dengan*

- Teknologi Informasi Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Koperasi di Kecamatan Wringinanom)*. 2021. PhD Thesis. UPN Veteran Jatim.
- Rika Mawarni, Muhammad Iqbal Fasa” dan Suharto “*Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19*”. Tahun 2021.
- Ririn Noviyanti Putri. “ *Indonesia Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19* “. Tahun 2020.
- Rustariyuni, Surya Dewi. Pemanfaatan Teknologi Digital Pada Koperasi di Provinsi Bali Di Masa Pandemi Covid-19. *JMD: Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Dewantara*, 2021.
- Samsul Rizal, *Perbankan Komputer* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018).
- Sunardi, S., & Handayani, S. (2013). Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga amil zakat infaq sedekah rumah yatim arrohman Indonesia. *Islaminomics: Journal of Islamic Economics, Business and Finance*, 4(3), jurnal.isvill.ac.id.
- Susilo Jahja, A., & Iqbal, M. (2018). *Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional*. Retrieved From [Http://Repository.Radenintan.Ac.Id/13058/1/Skripsi 2.Pdf](http://Repository.Radenintan.Ac.Id/13058/1/Skripsi%202.Pdf)
- Suryaningsih, R., Dtnp, Mp., & Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, J. (2019). *Pembimbing. Ponegoro*. Retrieved From [Http://Etheses.Iainponoro.Ac.Id/7321/1/Skripsi Yeni Anda%28210815035%29.Pdf](http://Etheses.Iainponoro.Ac.Id/7321/1/Skripsi%20Yeni%20Anda%28210815035%29.Pdf)
- Steffi Melati Achlam1) , Nasir Widha Setyanto2) , Oke Oktavianty3). “ *Analisis*

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas nasabah Menggunakan Structural Equation Modeling (Studi Kasus Di Pt.Bank Rakyat Indonesia Kanca Malang Martadinata) “. Tahun 2015.

Sri Haryanti. “ *Model Kepemimpinan Transformasional Perguruan Tinggi Islam Dalam Menghadapi Tantangan Era Revolusi Industri 4.0 (Studi Kasus Kepemimpinan Di Iain Surakarta Periode 2015-2019) “. Tahun 2021.*

Tria Mei Juana. “*Strategi Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Konstruksi Ekonomi 4.0 Di Tinjau Dari Analisis SWOT (Studi Kasus Pada Bank SyariahMandiri KCP Kedotan Bandar Lampung”.* Tahun 2020.

Wijanarto, A. L., & Wardani, D. (2018). *Peran Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bca (Studi Pada Nasabah Pengguna Fasilitas M-Bca Di Kota Depok).* Retrieved From [Http://Repository.Ibs.Ac.Id/1011/1/Deni-Andilie-Jurnal.Pdf](http://Repository.Ibs.Ac.Id/1011/1/Deni-Andilie-Jurnal.Pdf).

Yuyul Fijriani. (2018). *Jurnal 12. Pengaruh Kualitas Layanan Internet Bankin terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank syariah mandiri Kantor Kas Unismuh Alauddin,1–97.* Retrieved From [Https://Digilibadmin.Unismuh.Ac.Id/Upload/2733-Full_Text.Pdf](https://Digilibadmin.Unismuh.Ac.Id/Upload/2733-Full_Text.Pdf)

L

A

M

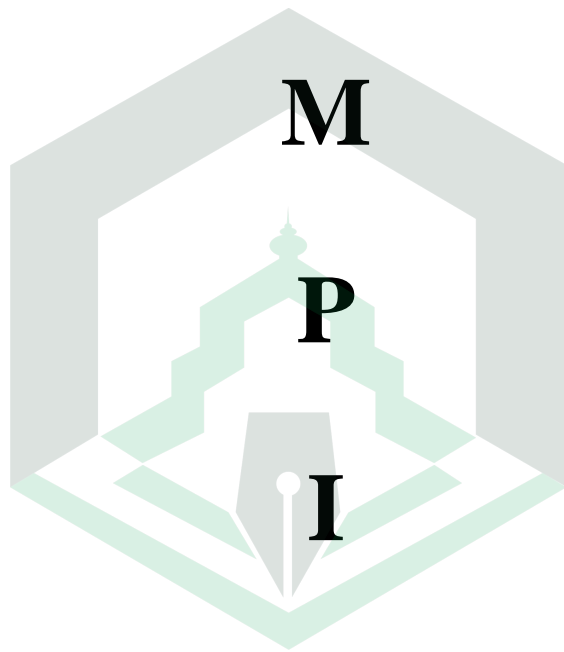
P

I

R

A

N



PERTANYAAN WAWANCARA

1. Layanan:

1. Apa saja yang dilakukan untuk menciptakan kualitas pelayanan pada Koperasi Bakti Huria?
2. Dengan adanya Teknologi, apakah Bapak/Ibu merasa terbantu dalam penggunaannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan selama masa Pandemi Covid-19?
3. Seberapa pentingkah kualitas pelayanan yang dilakukan Pihak Koperasi Bakti Huria dalam melayani nasabah?
4. Apa saja strategi yang telah dilakukan oleh pihak Koperasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19?
5. Kualitas pelayanan seperti apa yang telah dilakukan oleh pihak Koperasi Bakti Huria dalam melayani Nasabah?
6. Siapa saja yang berperan dalam menerapkan kualitas pelayanan?
7. Sejauh mana peran Teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Koperasi Bakti Huria selama masa Pandemi Covid-19?
8. Seberapa penting peran Teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Koperasi Bakti Huria?
9. Selama ini, sejauh mana peran Teknologi yang digunakan dalam peningkatan kualitas pelayanan pada Koperasi Bakti Huria?
10. Selama masa Pandemi Covid-19, bagaimana peran Teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Koperasi Bakti Huria?
11. Dengan adanya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Pihak Koperasi, apakah sangat membantu Bapak/Ibu dalam meningkatkan jumlah Nasabah pada Koperasi Bakti Huria?
12. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Pihak Koperasi, apakah jumlah nasabah juga meningkat?
13. Apakah disetiap tahunnya ada perubahan atau penambahan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Koperasi Bakti Huria?
14. Bagaimana solusi Bapak/Ibu dalam melayani nasabah dimasa Pandemi

15. Apakah bapak/ibu mengalami kemudahan dengan hadirnya teknologi yang digunakan di Koperasi Syariah Bakti Huria Kota Palopo?
16. Apasaja masalah yang anda alami selama penggunaan layanan berbasis teknologi di Koperasi Syariah Bakti Huria Kota Palopo?
17. Jenis transaksi apa saja yang sering anda gunakan dalam aplikasi di Koperasi Syariah Bakti Huria Kota Palopo?

2. Informasi yang cepat

1. Apa yang Bapak/Ibu ketahui tentang Teknologi?
2. Apakah penggunaan Teknologi juga digunakan bagi para Nasabah Koperasi Bakti Huria? Dan jika ada seperti apa penggunaan teknologi bagi para nasabah? Tolong dijelaskan Pak/Bu.
3. Selama penggunaan Teknologi apakah ada dampak Negatif dan dampak Positif bagi Koperasi Bakti Huria?
4. Selama masa Pandemi Covid-19, apakah peran Teknologi berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Koperasi Bakti Huria?
5. Menurut Bapak/Ibu, apakah peran Teknologi berpengaruh dibidang Informasi dan Komunikasi pada Koperasi ini?
6. Apakah dengan adanya teknologi pada koperasi bakti huria syariah, bapak/ibu merasa terbantu dengan adanya teknologi?

3. Penyesuaian dengan kebutuhan

1. Sejauh ini, bagaimana manfaat Teknologi yang dirasakan oleh pihak Koperasi Bakti Huria dalam penggunaannya?
1. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan apakah pihak Koperasi Bakti Huria memiliki kendala dalam melakukannya?
2. Sebelum masa Pandemi Covid-19 apakah peran Teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Koperasi Bakti Huria telah meningkat?
3. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 apakah Bapak/Ibu memiliki kendala dalam penggunaan Teknologi?
4. Dimasa Covid-19, apakah ada solusi yang bisa Bapak/Ibu tawarkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah?

Lampiran 1 : identitas informan penelitian

IDENTITAS INFORMAN PENELITIAN

1. Nama : KAHAR
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jabatan : Pimpinan KSPPS Bakti Huria Syariah Cabang Kota Palopo
Alamat : Jl Merdeka Kota Palopo
2. Nama : APRIANTI
Jenis kelamin : Perempuan
Jabatan : Admin KSPPS Bakti Huria Syariah Cabang Kota Palopo
Alamat : Jl Salak Lorong Gereja No. 58 Kota Palopo
3. Nama : NIRMALASARI BURHAN
Jenis Kelamin : Perempuan
Status : Nasabah Koperasi Bakti Huria Syariah Cabang Kota Palopo
Alamat : Jl Merdeka Kota Palopo



1 2 0 2 2 1 9 0 0 9 0 4 5 1

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 : 451/IP/DPMPTSP/V/2022

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : RIKA
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : Jl. Agatis Kota palopo
 Pekerjaan : Mahasiswa
 NIM : 17 0402 0140

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

PENINGKATAN PERAN TEKNOLOGI PADA PELAYANAN NASABAH KOPERASI SYARIAH SELAMA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PADA KOPERASI SYARIAH BAKTI HURIA KOTA PALOPO)

Lokasi Penelitian : KOPERASI SYARIAH BAKTI HURIA KOTA PALOPO
 Lamanya Penelitian : 12 Mei 2022 s.d. 12 Juli 2022

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 : 12 Mei 2022
 a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP

ERICK K. SIGA, S.Sos
 Pangkat : Penata Tk.I
 NIP : 19830114 200701 1 005

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapolda Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo



IAIN PALOPO

SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR : 539 TAHUN 2022
TENTANG
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI TUGAS AKHIR MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang : a. bahwa demi kelancaran proses pengujian seminar hasil dan ujian munaqasyah bagi mahasiswa Program S1, maka dipandang perlu dibentuk Dosen Penguji Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah;
- b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Dosen Penguji Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas, maka perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.

Memperhatikan : Penunjukan Penguji dari Ketua Prodi

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**
- Pertama : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas.
- Kedua : Tugas Dosen Penguji Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah adalah : mengoreksi, mengarahkan, menilai/ mengevaluasi dan menguji kompetensi dan kemampuan mahasiswa berdasarkan skripsi yang diajukan serta memberi dan menyampaikan hasil keputusan atas pelaksanaan ujian skripsi mahasiswa berdasarkan pertimbangan tingkat penguasaan dan kualitas penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2022.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pengujian munaqasyah selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan di dalamnya.
- Kelima : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palopo
Pada Tanggal : 22 Agustus 2022



Rektor
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

- Tembusan :
1. Kabiro AUAK;
 2. Mahasiswa yang bersangkutan
 3. Peringgal

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO NOMOR : 539 TAHUN 2022
TENTANG
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PALOPO

- I. Nama Mahasiswa : Rika
NIM : 17.0402.0140
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
- II. Judul Skripsi : **Peningkatan Peran Teknologi pada Pelayanan Nasabah Koperasi Syariah selama Pandemi Covid-19 (Studi pada Koperasi Syariah Bakti Huria Kota Palopo)**
- III. Tim Dosen Penguji :
- Ketua Sidang : Dr. Takdir, SH., M.H.
Sekretaris : Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A.
Penguji Utama (I) : Muzayyanah Jabani, ST., M.M.
Pembantu Penguji (II) : Akbar Sabani, M.EI.



Palopo, 22 Agustus 2022

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

(Handwritten signature)



IAIN PALOPO

SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR : 08 TAHUN 2021
TENTANG

PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang** : a. Bahwa demi kelancaran proses penyusunan dan penulisan skripsi bagi mahasiswa strata S1, maka dipandang perlu dibentuk Pembimbing Penyusunan dan penulisan skripsi.
b. Bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Dosen Pembimbing sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo;
- Memperhatikan** : DIPA IAIN Palopo Tahun Anggaran 2021
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** : **KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**
- Pertama** : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas;
- Kedua** : Tugas Dosen Pembimbing Penyusunan dan Penulisan Skripsi adalah : membimbing, mengarahkan, mengoreksi, serta memantau penyusunan dan penulisan skripsi mahasiswa berdasarkan panduan penyusunan skripsi dan pedoman akademik yang ditetapkan pada Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Ketiga** : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2021
- Keempat** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pembimbingan atau penulisan skripsi mahasiswa selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan didalamnya.
- Kelima** : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Palopo
Pada Tanggal : 03 Juni 2021

a.n. Rektor
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO NO : 08 TAHUN 2021
TENTANG
PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI
MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- I Nama Mahasiswa : Rika
NIM : 17 0402 0140
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
- II Judul Skripsi : Analisis Peran Teknologi pada Industri 4.0 terhadap Perbankan Syariah dalam Melayani Nasabah selama Pandemi Covid-19
- III Pembimbing Utama : Hendra Safri, S.E., M.M.

Palopo, 03 Juni 2021

a.n. Rektor

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Ramlah M.C.

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan saksama skripsi berjudul. Peningkatan Peran Tekonologi Pada Pelayanan Nasabah Koperasi Syariah Selam Pandemi Covid-19 (Studi Pada Koperasi Syariah Bakti Huria Kota Palopo).

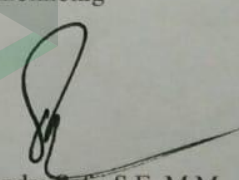
Yang ditulis oleh

Nama : Rika
NIM : 1704020140
Fakultas : Ekonomo dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan pada ujian/seminar munaksyah.

Demikin persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing



Hendra Safri, S.E., M.M.



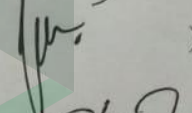
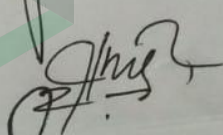

Tanggal: 12/10/2022

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul Peningkatan Peran Teknologi Pada Pelayanan Nasabah Koperasi Syariah Selama Pandemic Covid-19 (Studi Pada Koperasi Bakti Huriah Kota Palopo), Rika Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 04020140, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dalam seminar hasil pada hari Rabu tanggal 14 September 2022 telah diperbaiki sesuai cacatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian munaqasyah.

TIM PENGUJI

1. Dr. Takdir, SH., MH.
Ketua Sidang/Penguji ()
2. Dr.Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A.
Sekretaris Sidang/Penguji ()
3. Muzayyanah Jabani, ST. MM
Penguji I ()
4. Akbar Sabani S.E.I., M.E
Penguji II ()
5. Hendra Safri, S.E., M.M.
Pembimbing ()

NOTA DINAS TIM PENGUJI

Muzayyana Jabani, ST.,MM

Akbar Sabani, SE.Sy.,ME.

Hendra Safri, S.E.,M.M.

NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp. : -

Hal : Skripsi Rika

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Rika
NIM : 1704020140
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Peningkatan Peran Teknologi Pada Pelayanan Nasabah Koperasi Syariah Selamah Pandemi Covid-19 (Studi Pada Koperasi Syariah Bakti Huria Kota Palopo).

Maka naskah skripsi tersebut dinyatakan sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

wassalamu 'alaikum wr. wb.

1. Muzayyana Jabani, SE.,MM.

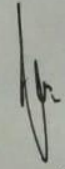
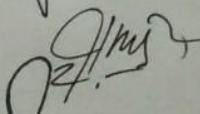

(Penguji I)

2. Akbar Sabani, SE.Sy.,ME.

(Penguji II)

3. Hendra Safri., S.E.,M.M.

(Pembimbing I)

()
()
()

SETRIFIKAT MAHAD AL-JAMIAH



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

Syahadah

Nomor : In.19/PP/UPT/MA'HAD AL-JAMIAH/ 0658/VII/2018

Diberikan kepada :

RIKA
NIM : 17 0402 0140

Setelah mengikuti Program Ma'had Al-Jami'ah Institut Agama Islam Negeri Palopo
Sebagai tanda bukti diberikan Syahadah ini berikut hak sesuai dengan peraturan yang berlaku
Dikeluarkan di Palopo pada tanggal Dua Juli Dua Ribu Delapan Belas


Rektor IAIN Palopo
Dr. Abdul Pirol, M.Ag.
NIP 19691104 199403 1 004


Kepala Unit
Ma'had Al-Jami'ah IAIN Palopo
Dr. Mardi Talwim, M.HI
NIP 19680503 199803 1 005



KETERANGAN MBTA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Bitti Kota Palopo 91914 Telepon (0471) 22076

Email: fcbi@iainpalopo.ac.id; Website: <https://fcbi.iainpalopo.ac.id/>

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen penguji dan Ketua Pogram Studi Perbankan Syariah, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut membaca dengan ~~kurang~~/baik/~~lancar~~ dan penulisan Qur'an dengan ~~kurang~~/baik/~~lancar~~.


Nama : RIKA
Nim : 17 0402 0140
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah


Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 29 Oktober 2021

Mengetahui:
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Dosen Penguji


Hendra Safri, S.E., M.M


Dr. Rahmawati, M.Ag

**coret yang tidak sesuai dengan kemampuan mahasiswa*



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
PANITIA PELAKSANA PENGENALAN BUDAYA AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN
Jln. Agatis Kelurahan Balendai Kota Palopo, Telp. 0471-22075 Fax: 0471-325195

Sertifikat

Nomor: 141 /SC/PBAK/IAIN/PLP/08/2017

Diberikan Kepada:



RIKA

Bagi **Peserta** pada kegiatan Pengenalan Budaya Akademik dan Kemahasiswaan (PBAK) Institut Agama Islam Negeri Palopo tahun akademik 2017/2018 yang dilaksanakan pada tanggal 26 s.d 28 Agustus 2017 dan dinyatakan **Lulus**.

Ketua Panitia

Dr. Helmi Kamal, M.HI.



Mengetahui,
Rektor



Palopo, 29 Agustus 2017
Presiden Badan-Eksekutif Mahasiswa

Fikriqom Kasim

UNIVERSAL ENGLISH

SK DIKNAS 421.9/1196/418.20/2020



CERTIFICATE

OF ACHIEVEMENT

This Certificate is Proudly Presented to:

RIKA

Registration No. 8525/VII/2021 Date of Birth Sep 25 1999 Place Masamba

Has achieved the following prediction scores on the paper based:

Gender Female Native Country Indonesia Native Language Indonesia

TOEFL

Test Of English as a Foreign Language

Listening Comprehension	:	<u>38</u>
Structure & Written Expression	:	<u>42</u>
Reading Comprehension	:	<u>44</u>
Total Score	:	<u>413</u>

Test Date : 18th of July 2021

Valid Until: 18th of July 2023

Director Of Universal English







[Signature]
Arif Febriwianto, Lc., M.H.



**TOEFL
TEST**

THE CLASSIFICATION OF TOEFL RESULT

TOEFL TEST

SCORE	CATEGORY	CEFR LEVEL
337 - 459	<i>Elementary</i>	 A2
460 - 542	<i>Low Intermediate</i>	 B1
543 - 626	<i>Upper Intermediate</i>	 B2
627 - 677	<i>Advance</i>	 C1



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Bitti Kota Palopo 91914 Telepon/HP 085243175771

Email: febi@iainpalopo.ac.id; Website: <https://febi.iainpalopo.ac.id/>

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : SAEPUL, S.Ag., M.Pd.I
NIP : 19720715 200604 1 001
Jabatan : Kepala Bagian Tata Usaha
Unit Kerja : FEBI IAIN Palopo

menerangkan bahwa:

Nama : CINDY ASTRID ALIVKA
NIM : 17 0401 0189
Semester/Prodi : X / EKIS-E
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

yang bersangkutan benar telah melunasi pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) semester I s / d X.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 01 Maret 2022

Kepala Bagian Tata Usaha



SAEPUL, S.Ag., M.Pd.I

NIP. 19720715 200604 1 001

HASIL TURNITIN

SKRIPSI RIKA

ORIGINALITY REPORT

23% SIMILARITY INDEX	23% INTERNET SOURCES	3% PUBLICATIONS	5% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	9%
2	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	4%
3	ejournal.stiedewantara.ac.id Internet Source	1%
4	repository.stienobel-indonesia.ac.id Internet Source	1%
5	ejournal.stieibbi.ac.id Internet Source	<1%
6	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1%
7	www.slideshare.net Internet Source	<1%
8	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%
9	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1%
10	id.123dok.com Internet Source	<1%
11	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1%
12	repository.umpalopo.ac.id Internet Source	<1%
13	Submitted to UIN Ar-Raniry Student Paper	<1%
14	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	<1%

DOKUMENTASI





Dokumentasi setelah melakukan wawancara dengan Bapak Kahar selaku Pimpinan KSSPS Bakti Huria Syariah Cabang Palopo.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Rika lahir di desa Kalitata, kecamatan Malangke Barat, kabupaten Luwu Utara, provinsi Sulawesi Selatan pada tanggal 25 September 1999. Penulis lahir dari pasangan Rusdin dan Juharni dan merupakan anak kedua dari lima bersaudara yakni Selfina S.E, Nisa, Indrawan dan Imam Ghazali dan telah menikah dengan laki-laki yang bernama Ahkam Abu Bakar S.SOS.

Pada tahun 2005 penulis masuk disekolah dasar SDN 157 Kalitata dan lulus pada tahun 2011 kemudian melanjutkan sekolah tingkat pertama SMPN 2 Malangke Barat dan lulus tiga tahun kemudian pada tahun 2014 penulis melanjutkan sekolah menengah akhir di SMAN 4 Kota Palopo provinsi Sulawesi Selatan dan lulus pada tahun 2017.

Pada tahun yang sama penulis diterima di INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI Kota PALOPO. Menganbil jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi melalui jalur SPAN pada bulan Juli 2015.