

QAWANIN

JOURNAL OF ECONOMIC SYARIA LAW

Editorial Office: Syaria Faculty, IAIN Kediri
 Sunan Ampel Street No.7, Ngronggo, City District, Kediri City, East Java Province, Postal
 Code: 64127, Phone: (0354) 689282
 Email: redaksi.qawanin@iainkediri.ac.id
 Website: <http://jurnalfasya.iainkediri.ac.id/index.php/qawanin>

SERVICE QUALITY SI MUDHA (SIMPANAN MUDHARABAH) PERSPEKTIF ISLAMIC ECONOMIC

Widya Ratna Sari; Dijan Novia Saka; Agus Subandono

Pascasarjana IAIN Kediri; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri; Universitas

Pawiyatan Daha Kediri

E-mail: widyaratnasari99@gmail.com

| Article | Abstract |
|--|---|
| <p>Keywords: <i>Service Quality, Mudharabah, Islamic Economic</i></p> <p><i>Kualitas Pelayanan, Mudharabah, Ekonomi Islam</i></p> <p>Article History: Received: September 9, 2022 Reviewed: September 28, 2022 Accepted: October 28, 2022 Published: December 29, 2022</p> <p>DOI: 10.30762/qaw.v6i2.173</p> | <p><i>Service Quality is the spearhead for the growth of a business activity. Moreover, Islamic financial institutions are engaged in the service sector. This research aims to see the Service Quality of Si Mudha (Mudharabah Deposits) from the Islamic Economic perspective in the Harum Dhaha Multipurpose Sharia Cooperative, Kediri. Using a qualitative approach, this type of research is a case study. The method of obtaining data is with a focused open-ended interview type and finally analyzed using data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the Service Quality conducted by the Harum Dhaha Kediri Multipurpose Sharia Cooperative are based on a family system. As for the five determinants of Service Quality, namely: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible, 74% said the service was good and 26% said the service was quite good. Meanwhile, when viewed from the perspective of Islamic Economics, some have not met the scale of Islamic Economic principles, namely: professional attitudes at work have not been fully formed because there are still some miscommunications between employees and members. The trust has not been covered because there are still delays in shuttle services, especially Si Mudha (Mudharabah Savings).</i></p> |

The work ethic is also not optimal because it is seen from the professional and trustworthy principles in working that there are still problems. There should be regular evaluation of each performance and a clear division of tasks, so that Service Quality can be carried out optimally. Considering that members are the driving points, Service Quality polishing must be packaged properly.

Service Quality menjadi tombak bertumbuhnya suatu kegiatan usaha. Terlebih Lembaga keuangan syariah yang bergerak dalam bidang jasa. Penelitian ini bertujuan melihat Service Quality Si Mudha (Simpanan Mudharabah) dari segi Islamic Economic di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri. Menggunakan pendekatan kualitatif, jenis penelitian studi kasus. Metode memperoleh data dengan tipe interview open-ended yang terfokus dan akhirnya dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil Service Quality yang dilakukan Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri berbasis system kekeluargaan. Adapun lima penentu Service Quality yakni: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible sebesar 74% menyatakan pelayanan baik dan 26% menyatakan pelayanan cukup baik. Sementara jika dilihat dari perspektif Islamic Economic beberapa belum memenuhi skala prinsip Islamic Economic yakni: sikap professional dalam bekerja belum terbentuk sempurna karena masih terdapat beberapa miskomunikasi antar karyawan dengan anggota. Amanah belum tercover karena masih terjadi keterlambatan antar jemput pelayanan khususnya Si Mudha (Simpanan Mudharabah). Etos kerja juga belum maksimal karena dilihat dari prinsip professional dan amanah dalam bekerja masih mengalami kendala. Seharusnya ada evaluasi rutin disetiap kinerja dan pembagian tugas yang jelas, sehingga Service Quality bisa terlaksana dengan maksimal. Mengingat anggota menjadi poin penggerak, pemolesan Service Quality harus dikemas dengan baik.

©2022; This is an Open Access Research distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original works are properly cited.

PENDAHULUAN

Service Quality menjadi tombak berjalannya kegiatan usaha, terlebih lembaga keuangan syariah yang bergerak dalam bidang jasa. Kehadiran *Service Quality* yang baik sangat penting

karena berpengaruh langsung terhadap profitabilitas dan kelangsungan pergerakan lembaga.¹ Setiap lembaga harus memperhatikan *Service Quality* karena sudah menjadi konsekuensi dalam kegiatan usaha. Berlaku untuk lembaga bidang jasa yang ingin kegiatan usahanya dapat *survive* dan *growth* pengemasan *Service Quality* harus baik rupa. Adanya pemenuhan akan kebutuhan serta nilai kualitas jasa yang membuat anggota merasa puas menjadi titik balik kekuatan lembaga. Pemenuhan inilah yang nantinya ditarik pada *Service Quality*. Rendahnya nilai *Service Quality* akan menyebabkan kekurangan bahkan hilangnya anggota yang melakukan transaksi pada lembaga, karena bermigrasi ke lembaga lain.²

Hal ini yang menjadi hambatan besar untuk membangun citra lembaga dalam meraup keberadaan anggota. Keberadaan anggota sebagai penggerak operasional lembaga yang esensinya menjadi salah satu tiang sebagai pelengkap megahnya bangunan usaha. Posisi anggota disini ada yang sebagai *shahibul maal* dan *mudharib*. *Shahibul maal* adalah pihak yang memberikan dananya ke lembaga berupa simpanan dan *mudharib* sebagai pihak pengelola dana.³ Posisi ini bisa berlaku juga bagi lembaga, karena awal terbentuk lembaga didukung dari modal awal pendiri usaha. Dana anggota bisa menjadi bahan pengelolaan kegiatan yang kemudian akan dikembangkan ke dalam dunia usaha yang dapat menghasilkan *value* lebih. Selain itu, kegiatan usaha yang dijalankan bisa beraktivitas dan berputar untuk mencapai kesejahteraan bersama. Parasuraman menyatakan bahwa *Service Quality* mencakup lima hal: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*.⁴

Lembaga keuangan non bank yang notabennya bergerak dalam bidang jasa yang tengah dilindui perkembangan salah satunya adalah koperasi. Sesuai dengan data Badan Pusat Statistik (BPS) sebaran koperasi di Jawa Timur menduduki posisi yang paling tinggi di Indonesia. Menurut data terakhir yang terdaftar pada Kementerian Koperasi UKM tahun 2021 terdapat 127.846 koperasi aktif. Jumlah koperasi aktif di Jawa Timur tahun 2020 sebesar 22.464 koperasi aktif sementara pada 2021 sebanyak 22.845 setara dengan 18% mencakup koperasi konvensional dan koperasi syariah.⁵ Melihat data tersebut, terdapat indikasi berkembangnya lembaga keuangan khususnya koperasi syariah. Koperasi syariah adalah lembaga keuangan mikro yang berdiri dalam rangka membantu kesejahteraan anggota terutama mengatasi ribawi.⁶

¹ Supian Sauri, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Anggota Di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur," *UIN Maulana Malik Ibrahim Malang* (2017).

² Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014).

³ "Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No: 1 1 5/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad Mudharabah," Pub. L. No. 115 (2017).

⁴ Mamang dan Sopiah Sangadji, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013).

⁵ BPS, "Jumlah Koperasi Aktif Di Indonesia," www.bps.go.id, 2022.

⁶ Nur Syamsudin Buchari, *Koperasi Syariah Teori Dan Praktik* (Banten: Pustaka Aufa Media, 2012).

Dalam pandangan Islam transaksi di koperasi syariah tidak terlepas dari yang sudah diajarkan oleh Rasulullah SAW, yang esensinya sebagai suri tauladan umat Islam, termasuk dalam kajian muamalah. Menjadi suatu keniscayaan bagi kaum muslim yang menjalankan kegiatan usaha dengan meneladani Rasulullah SAW, apabila ingin meraih keuntungan serta keberkahan secara bersamaan. Selain itu transaksi yang dilakukan tersebut juga menjadi bagian dari suatu ibadah.⁷ Islam telah menaikkan kerja pada maqam kebajikan religius yang digandengkan dengan iman. Hubungan iman dan amal bagaikan pohon dengan akar yang tidak bisa eksis sendiri. Hal ini sesuai dengan ajaran Islam bahwa dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip *Islamic Economic* yaitu mencakup bersifat profesional, amanah, dan etos kerja.

Lembaga keuangan syariah non bank yang tengah berkembang salah satunya adalah Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri yang sekarang terletak di Jl Botolengket Nomor 21 Sukorame Mojoroto Kota Kediri. Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri mempunyai berbagai produk simpanan berupa Si mudha (Simpanan Mudharabah), Siaqur (Simpanan Aqiqah dan Qurban), Sipendik (Simpanan Pendidikan), Siwali (Simpanan Walimah), Sifitri (Simpanan Idul Fitri), Siberkah (Simpanan Berkah), SBS (Simpanan Berjangka Syari'ah), SBB (Simpanan Berjangka Berhadiah). Koperasi ini juga memiliki unit usaha, seperti: jasa foto copy, dan agen air mineral, dan Harum Dhaha Mart (HD Mart). Si mudha (Simpanan Mudharabah) menjadi jenis produk simpanan yang menjadi primadona anggota. Produk ini berdasarkan akad *mudharabah muthlaqah*, Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No:115/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad *Mudharabah muthlaqah* adalah akad *mudharabah* yang tidak dibatasi jenis usaha, jangka waktu (waktu), dan/atau tempat usaha.⁸ Si mudha (Simpanan Mudharabah) adalah simpanan fleksibel yang dapat ditarik sewaktu-waktu dan mendapatkan bagi hasil dengan nisbah ditentukan di awal akad. Selain itu juga terdapat pelayanan antar jemput simpanan maupun penarikan sehingga pihak anggotabisa tidak harus datang ke kantor.

Si mudha (Simpanan Mudharabah) di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri mempunyai hubungan khusus dengan produk pembiayaan yakni menjadi wadah angsuran pembiayaan untuk anggota yang melakukan pembiayaan dengan *system* angsuran harian yang pada akhir bulan baru akan dipotong setara dengan angsuran yang harus dibayar perbulannya, jika terdapat kelebihan dana maka secara otomatis akan masuk ke Si mudha

⁷ Toha Andiko, "Signifikansi Implementasi Konsep Ekonomi Islam Dalam Transaksi Bisnis Di Era Modern," *Wacana Hukum, Ekonomi Dan Keagamaan* 4 (2017).

⁸ DSN-MUI, Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No: 1 1 5/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad Mudharabah.

(Simpanan Mudharabah). Langkah ini menjadi salah satu poin plus lembaga dalam mendalami karakter dan pemenuhan atas kebutuhan anggota. Semua ini menjadi salah satu karakteristik pelayanan Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri yang tidak ada di lembaga lain.

Lebih jauh jika dilihat dari visi Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri yakni menjadi yang terdepan dalam menggerakkan ekonomi syariah dan mensejahterakan anggota. Hal ini, tidak bisa terlepas dengan tuntutan memberikan *Service Quality* yang terbaik bagi anggota. Di sini lain segala bentuk kegiatan koperasi harus terbingkai dengan pola syariah yakni *Islamic Economic*. Hal itu tidaklah mudah, karena dalam praktiknya masih mengalami beberapa permasalahan seperti: miskomunikasi antar karyawan dengan anggota sehingga mengganggu ruang professional kerja. Adanya keterlambatan antar jemput simpanan karena kurangnya sumber daya manusia dan pembagian tugas pelayanan yang belum terklarifikasi dengan jelas. Sehingga unsur Amanah dan etos kerja belum terbentuk secara maksimal. Berdasar latar belakang tersebut tujuan peneliti di sini akan mengkaji lebih lanjut *Service Quality* di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri yang akhirnya dilihat dari perspektif *Islamic Economic*.

KAJIAN PUSTAKA

Islamic Economic

Menurut Yusuf Qardawi *Islamic Economic* merupakan suatu ilmu ekonomi yang berasal dari ketuhanan.⁹ Selain itu, transaksi dalam Islam tidak terlepas dari yang sudah diajarkan oleh Rasulullah SAW, yang esensinya sebagai suri tauladan umat Islam, termasuk dalam kajian muamalah. Menjadi suatu keniscayaan bagi kaum muslim yang menjalankan kegiatan usaha dengan meneladani Rasulullah SAW, apabila ingin meraih keuntungan serta keberkahan secara bersamaan. Islam telah menaikkan kerja pada maqam kebajikan religius yang digandengkan dengan iman. Hubungan iman dan amal bagaikan pohon dengan akar yang tidak bisa eksis sendiri.¹⁰ Hal ini sesuai dengan ajaran Islam bahwa dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip *Islamic Economic* yaitu mencakup bersifat professional, amanah, dan etos kerja.

1. Bersifat Profesional

⁹ Siti Ulfa Munfariah dan Dijan Novia Saka, "Implementasi Teknik Bagi Hasil Pada Kerjasama Antara Petani Bawang Merah Dengan Pekerja Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam," *Jurnal Qawanin* 4, no. 2 (2020).

¹⁰ Nur Kholis dan Amir Mu'allim, *Transaksi Dalam Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Program Pascasarjana FIAI Universitas Indonesia, 2018).

Seseorang jika sudah mengemban suatu tanggungjawab dalam kehidupannya, seperti bagi orang yang sudah bekerja untuk mencukupi kebutuhan hidupnya mendapat hukum wajib kerja. Karena esensi dari bekerja berarti melaksanakan bagian dari ibadah yang memiliki kesamaan arti dengan ibadah lainnya seperti shalat, membayar zakat, dan haji. Sehingga bagi orang yang bekerja berarti sudah menunaikan salah satu kewajiban dan Allah SWT menghargai bagi orang yang giat bekerja. Ajaran Islam juga menuntun bahwa setiap muslim yang bekerja dibidang apapun harus senantiasa bersikap dengan professional.

2. Amanah

Seorang muslim yang professional harus diimbangi dengan sifat Amanah yang berrati dapat dipercaya dan mempunyai tanggung jawab.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا
بَصِيرًا ﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”.(QS An-nisa’ (4):58.(Mukhlis, 2019)

Sesuai dari firman Allah SWT di atas, seorang muslim dituntut untuk menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dengan menambahkan hukum keadilan dalam menyapaikannya. Rasulullah juga mendeskrisikan bagi orang-orang yang tidak memegang amanah berarti ia tidak mempunyai agama, bahkan digambarkan sebagai orang munafik. Maka dari itu sifat Amanah harus mutlak dilaksanakan oleh setiap muslim.

3. Etos Kerja

Berkaitan dengan totalitas dalam kepribadian dirinya serta cara *action*, memandang, meyakini, dan memberikan makna pada sesuatu, yang dapat mendorong dirinya untuk bertindak dan mengaktualisasikan dirinya dalam meraih amal secara optimal.¹¹

¹¹ Pipit Afifah, “Strategi Mempertahankan Pelayanan Dan Kesetiaan Pelanggan Pada Industri Ritel Menurut Ekonomi Islam” (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020).

Kaidah Islam begitu detail dalam mengatur kehidupan umatnya, segala aturan sudah terumuskan dalam kitab-Nya dan hadits-haditsnya, termasuk kajian tentang muamalah.¹² Islam mengajarkan suatu pola konsumsi pertengahan (moderat) yang artinya dalam konsumsi tidak ada unsur berlebihan (*israf*) ataupun tidak juga keterlaluhan.¹³ Dalam firman-Nya QS. al-Isra ayat 27:


 إِنَّ الْمُبَذِّرِينَ كَانُوا إِحْوَانَ الشَّيْطَانِ ط وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ كَفُورًا

Artinya: “Sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah saudara-saudara syaitan dan syaitan itu adalah sangat ingkar kepada Tuhannya.”(QS. al-Isra’(17): 27).

Unsur kebajikan dalam Islam sangat diperhatikan seperti yang telah terungkap pada doktrin al-Qur’an di atas, kebajikan ini memiliki arti bahwa Islam adalah agama yang kaffah mengakaji berbagai keilmuan teoritis maupun konseptual khususnya dalam bidang *islamic economic*. Doktrin dalil di atas bisa diartikan sebagai dorongan pola konsumsi yang dikelola dengan bijak hingga bisa menjadi terpupuknya surplus konsumen dalam bentuk simpanan, simpanan yang dilakukan kepada lembaga yang sudah memiliki badan hukum secara legal yang tentunya pola operasional lembaga berbingkai dengan *islamic economic*. Dalam kajian *islamic economic* simpanan yang berada di lembaga legal tersebut akan dikelola yang kemudian akan berputar pada produk pembiayaan lembaga. Di mana dana tersebut akan berputar dan akan menghasilkan simbiosis mutualisme diberbagai pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut.¹⁴

Service Quality

Tjiptono menjelaskan *service quality* merupakan suatu upaya dalam pemenuhan kebutuhan baik dari produk real maupun jasa serta tepatnya penyampaian sebagai penyeimbang kebutuhan atau keinginan pelanggan.¹⁵ Sementara arti pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Secara umum pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Kemampuan dalam memberikan kepuasan ditunjukkan dengan kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan dan menyediakan fasilitas baik interior dan eksterior yang nyaman bagi pelanggan.¹⁶ Adanya *Service Quality* yang baik menjadi tombak

¹² Moh. Mufid, *Filsafat Hukum Ekonomi Syariah: Kajian Ontologi, Epistemologi, Dan Aksiologi Akad-Akad Muamalah Kontemporer* (Jakarta: Kencana, 2021).

¹³ Yusuf Qardhawi et al., *Norma Dan Etika Ekonomi Islam* (Jakarta: Gema Insani Press, 1997).

¹⁴ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Depok: Rajawali Pers, 2017).

¹⁵ Heni Rohaeni and Nisa Marwa, “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Ecodemica* 2 (2018).

¹⁶ Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori Dan Praktik* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017).

berjalannya kegiatan usaha, terlebih lembaga keuangan syariah yang bergerak dalam bidang jasa. Kehadiran *Service Quality* yang baik sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap profitabilitas dan kelangsungan pergerakan lembaga. Parasuraman menyatakan bahwa *Service Quality* mencakup lima hal: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*. *Reability* (kehandalan): kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan akurat dari awal sampai akhir dan *on time* dalam memberikan pelayanan akan kebutuhan anggota. *Responsiveness* (Daya Tanggap): kemampuan karyawan dalam mengback-up dan merespon cepat akan kemauan atau keinginan pelanggan, serta dapat memberikan penjelasan produk jasa yang ditawarkan dengan cepat. *Assurance* (Jaminan): berkenaan dengan kepercayaan pelanggan kepada lembaga, ditunjukkan dengan sikap karyawan yang sopan dan mempunyai wawasan luas terhadap Lembaga, terampil dalam menangani keluhan anggota serta menghilangkan unsur keraguan anggota sehingga mereka merasa aman, nyaman, dan puas dalam pelayanan yang diberikan oleh Lembaga. *Empaty* (Empati): ditunjukkan memberikan perhatian kepada anggota, membantu menangani kebutuhan dan kesulitan dan menjalin komunikasi yang baik kepada anggota. *Tangibles* (Produk-produk Fisik): ketersediaan fasilitas yang memadai, seperti perlengkapan atau peralatan kantor baik yang terdapat di interior maupun eksterior kantor.¹⁷

Service Quality yang baik berfungsi untuk memberikan anggota merasakan kepuasan akan kenyamanan dan segala kemudahan saat sedang melakukan transaksi di lembaga. *Service Quality* yang diberikan tentunya mempunyai tujuan yang sama dengan fungsinya. Apabila keduanya tidak sejalan maka akan memberikan kesulitan dalam mencapai titik temu akan keinginan lembaga. Pada umumnya tujuan ini untuk menawarkan pelayanan yang nyaman dan berakhir pada kepuasan anggota.¹⁸ Sehingga hal itu juga membawakan *impact* kepada lembaga berupa perkembangan dan pertumbuhan lembaga serta profitabilitas yang optimal.

Simpanan Mudharabah

Simpanan Mudharabah merupakan jenis simpanan yang diperbolehkan dalam kajian *islamic economic*, di mana simpanan jenis ini mengacu kepada akad mudharabah. Akad mudharabah adalah suatu perjanjian antara kedua belah pihak atau lebih di mana ada pihak yang menjadi shahibul maal (pemilik dana) dan ada pihak yang bertindak sebagai *mudharib*

¹⁷ Sangadji, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*.

¹⁸ Yuli Asbar and Mochamad Ari Saptar, "Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES," *Visioner Dan Strategis* 6 (2017).

(pengelola).¹⁹ Akad Mudharabah ini dapat terpenuhi secara masif apabila memenuhi rukun-rukun berikut ini: terdapat pihak shahibul maal (pemilik modal), mudharib (Pengelola), terdapat usaha atau pekerjaan yang akan dibagi hasilnya, pembagian Nisbah bagi hasil yang jelas dengan ditetapkan di awal akad, serah terima (Ijab dan qabul) antara pihak pemilik modal (*shahibul maal*) dan pengelola dana (*mudharib*).²⁰

Selain itu terdapat klarifikasi jenis Akad Mudharabah yakni: Akad Mudharabah muthlaqah yang berarti akad mudharabah yang tidak ada batasan jenis usaha dari pihak shahibul maal akan kegunaan dananya, jangka waktu (waktu), dan/atau tempat usaha²¹. Akad Mudharabah jenis ini, memberikan suatu kebebasan kepada mudharib (pengelola modal) untuk menggunakan dana shahibul maal sebagai usaha apa saja yang dipandang dapat mewujudkan kemaslahatan.²² Selanjutnya Akad Mudharabah muqayyadah merupakan jenis akad mudharabah yang ada batasan spesifik mengenai jenis usaha, jangka waktu (waktu), dan/atau tempat usaha.²³ Pada dasarnya sifat yang dikembangkan *Islamic economic* adalah multi dimensi dengan cakupan aspek kuantitatif dan kualitatif. Tujuan akhirnya bukan untuk meraih kesejahteraan materil dunia, tetapi juga memperhatikan kesejahteraan akhirat. Di mana keduanya menyatu secara integral menurut pandang Islam.²⁴

METODE

Peneliti di sini menggunakan pendekatan kualitatif yakni berupa penjabaran data secara deskriptif. Memakai jenis penelitian *research* yang menggunakan cara turun langsung ke topik permasalahan yang diangkat.²⁵ Kehadiran peneliti di lapangan menjadi unsur penting karena sebagai pengamat aktif dalam lapangan untuk menggali dan mencari sebuah data yang seutuhnya.²⁶ Sumber data ini berasal dari sumber data primer dan sumber data sekunder.

¹⁹ Mohamad Aziz Wahyudi, "Analisis Strategi Pemasaran Pada Produk Simpanan Mudharabah Di Baitul Maal Wa Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Cabang Pembantu Kanigoro Kabupaten Blitar" (UIN SATU Tulungagung, 2019).

²⁰ Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012).

²¹ DSN-MUI, Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No: 1 1 5/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad Mudharabah.

²² Khaerul Umam, *Pasar Modal Syariah Dan Praktik Pasar Modal Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013).

²³ DSN-MUI, Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No: 1 1 5/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad Mudharabah.

²⁴ Rizal Muttaqin, "Pertumbuhan Ekonomi Dalam Perspektif Islam Economic Growth in Islamic Perspectiv," *Ekonomi Syariah Dan Bisnis*, 1 (2018).

²⁵ Khoiriyah Muthmainnah, Joko Hadi Purnomo, and Niswatin Nurul Hidayati, "Mekanisme Bagi Hasil Simpanan Berjangka Syariah (Si Jaka) Di Bmt Nurul Ummah Ngasem Jawa Timur," *Jurnal Qawanin* 4, no. 1 (2020): 40–70.

²⁶ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013).

Sumber Data Primer merupakan jenis sumber data yang digali dan diperoleh dari sumber aslinya seperti jajaran karyawan maupun anggota. Data primer ini adalah data murni yang masih memerlukan pemolesan, pengolahan lanjut, sehingga bisa menjadi data yang mempunyai arti. Sumber Data Sekunder merupakan jenis data yang didapatkan dari pengolahan pihak kedua yang berasal dari berbagai laporan atau arship lembaga, profil lembaga, data resmi, dokumen atau literatur yang lainnya.

Adapun metode pengumpulan data yang dipakai adalah tipe *interview open-ended* yang terfokus. Maksudnya peneliti terjun langsung bertanya kepada narasumber dalam menggali berbagai data sesuai dengan fakta yang sebenarnya.²⁷ Sebutan *interview* atau tanya jawab antara *interviewer* (pewawancara) dengan *interviewee* (yang diwawancarai) tentang lingkup kajian yang diteliti.²⁸ Sementara analisis penelitian ini memakai tahapan seperti: penyederhanakan data (reduksi data), penyajian data (display data), dan penarikan kesimpulan (konklusi data).²⁹

HASIL DAN PEMBAHASAN

***Service Quality* Si Mudha (Simpanan Mudharabah) Di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri**

Service Quality menjadi tombak berjalannya kegiatan usaha, terlebih lembaga keuangan syariah yang bergerak dalam bidang jasa. Kehadiran *Service Quality* yang baik sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap profitabilitas dan kelangsungan pergerakan lembaga. Setiap lembaga harus memperhatikan *Service Quality* karena sudah menjadi konsekuensi dalam kegiatan usaha. Berlaku untuk lembaga bidang jasa yang ingin kegiatan usahanya dapat *survive* dan *growth* pengemasan *Service Quality* harus baik rupa. Esensi *Service Quality* yang dijalankan di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri mengandung unsur kekeluargaan di antara kedua belah pihak atau lebih khususnya pada *Service Quality* Si Mudha (Simpanan Mudharabah). Sifat kekeluargaan ini tumbuh dan dijaga bersama sehingga membentuk suatu jalinan kekeluargaan yang harmonis seperti adanya simbiosis mutualisme di antara kedua pihak atau lebih yakni antara anggota dan karyawan serta seluruh jajaran pihak yang terlibat di dalam sebuah transaksi tersebut.

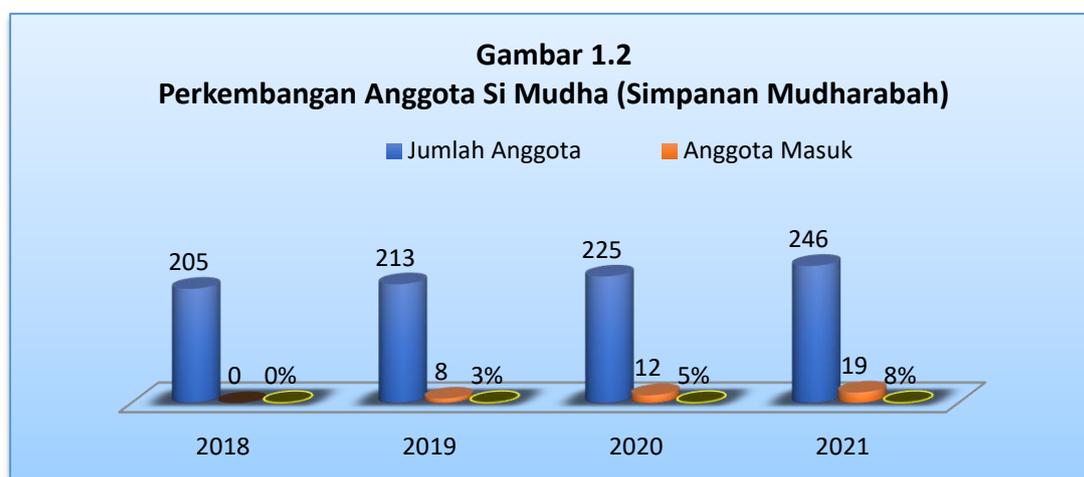
²⁷ Abdurrohman Heftika Nur Fauziah, Aini Nur Fakhriyah, "Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19," *Al-Intaj : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* VI, no. 1 (2020).

²⁸ Limas Dodi, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015).

²⁹ Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*.

Sistem Si mudha (Simpanan Mudharabah) didasarkan pada akad *mudharabah muthlaqah* yang berarti akad *mudharabah* yang tidak ada batasan jenis usaha dari pihak *shahibul maal* akan kegunaan dananya, tidak ada jangka waktu maupun tempat usaha yang ditentukan.³⁰ Bentuk *Service Quality* Si Mudha (Simpanan Mudharabah) ini seperti: anggota nantinya akan memperoleh bagi hasil sesuai dengan kesepakatan awal akad tentunya dikelola dengan pola syariah, simpanan yang fleksibel dapat ditarik sewaktu-waktu. Selain itu juga terdapat pelayanan antar jemput simpanan maupun penarikan sehingga pihak anggota bisa *reques* tidak harus datang ke kantor.

Si mudha (Simpanan Mudharabah) di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri mempunyai hubungan khusus dengan produk pembiayaan yakni menjadi wadah angsuran pembiayaan untuk anggota yang melakukan pembiayaan dengan *system* angsuran harian yang pada akhir bulan baru akan dipotong setara dengan angsuran yang harus dibayar perbulannya, jika terdapat kelebihan dana maka secara otomatis akan masuk ke Si mudha (Simpanan Mudharabah). Langkah ini menjadi salah satu poin plus lembaga dalam mendalami karakter dan pemenuhan atas kebutuhan anggota. Semua ini menjadi salah satu karakteristik *Service Quality* dari Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri yang tidak ada di lembaga lain. Tercatat juga bahwa jumlah anggota Si mudha (Simpanan Mudharabah) mulai tahun 2018 sampai 2021 mengalami peningkatan, Berikut data perkembangan Si mudha (Simpanan Mudharabah) di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri:



Sumber: Dokumentasi Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri

Pertambahan jumlah anggota di atas menjadi indikasi terjadinya sebuah transaksi yang dilakukan anggota, terlihat dengan jelas bahwa terjadi peningkatan yang cukup signifikan mulai tahun 2018 sampai tahun 2021. Keberadaan anggota di sini menjadi faktor penting untuk

³⁰ DSN-MUI, Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No: 1 1 5/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad Mudharabah.

menumbuhkembangkan lembaga sebagai penggerak operasional lembaga yang esensinya menjadi salah satu tiang sebagai pelengkap megahnya bangunan usaha. Dana anggota ang terhimpun yakni Si Mudha (Simpanan Mudharabah) akan menjadi bahan pengelolaan kegiatan yang kemudian akan dikembangkan ke dalam dunia usaha yang dapat menghasilkan *value* lebih. Selain itu, kegiatan usaha yang dijalankan bisa beraktivitas dan berputar untuk mencapai kesejahteraan bersama. berikut adalah jumlah perkembangan Si Mudha (Simpanan Mudharabah) mulai tahun 2018 sampai tahun 2021:

| Tahun | Nominal (Rp) | Presentase |
|--------------|-------------------------|-------------------|
| 2018 | 343,960,503.00 | 0% |
| 2019 | 177,740,314.00 | -48,32% |
| 2020 | 195,779,720.00 | 10,14% |
| 2021 | 220,673,890.00 | 12,71% |

Sumber: Data diolah 2022

Tabel di atas terlihat perkembangan jumlah Si Mudha (Simpanan Mudharabah) yang fluktuatif. Hal ini disebabkan karena impact adanya pandemic covid-19 yang menjadi kendala akses perputaran penyimpanan anggota Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri tidak berjalan maksimal. Seiring dengan laju angka kasus pandemic covid-19 yang semakin mereda dan pelonggaran sosial kembali leluasa. Impact jumlah Si Mudha (Simpanan Mudharabah) kembali mengalami peningkatan yang beruntun mulai tahun 2020 sebesar Rp 195,779,720.00 dan tahun 2021 sebesar Rp 220,673,890.00 selisih peningkatan setara dengan 2,57%.

Selanjutnya adapun klarifikasi mengenai *Service Quality* Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri yang di dasarkan oleh pernyataan Parasuraman mencakup lima hal sebagai berikut:

a. *Reability* (Kehandalan)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan akurat dari awal sampai akhir dan *on time* dalam memberikan pelayanan akan kebutuhan anggota. Dalam bidang ini *Service Quality* Si mudha (Simpanan Mudharabah) di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri dalam bentuk: memberikan infomasi yang jelas dan detail kepada anggotanya, bersikap cepat dalam menangani keluhan anggota. Sesuai hasil

penelitian diketahui bahwa Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri memberikan pelayanan yang handal kepada anggotanya. Komponen kehandalan diketahui dari 8 anggota yang menyatakan pelayanan baik dan 2 anggota menyatakan cukup baik. Dari jumlah anggota yang menyatakan bahwa kehandalan dinilai cukup baik, disebabkan karena adanya mis komunikasi antara anggota dengan karyawan mengenai pencatatan penulisan bukti kwitansi simudha (simpanan mudharabah). Meskipun penilaian ini hanya sebagian kecil anggota, namun tetap harus menjadi perhatian dan bahan evaluasi Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri ke depannya. Kehandalan dalam pelayanan ini harus benar-benar dijaga, ditingkatkan dan dipelihara oleh Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri. Selain itu, pelayanan yang diberikan harus tetap sesuai dengan prosedur dan tepat waktu sesuai jadwal yang telah dijanjikan.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemampuan karyawan dalam mengback-up dan merespon cepat akan kemauan atau keinginan pelanggan, serta dapat memberikan penjelasan produk jasa yang ditawarkan dengan cepat. *Responsiveness* (Daya tanggap) yang ditunjukkan oleh Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri berupa: karyawan selalu tanggap jika ada anggota yang memerlukan bantuan, dan sistem antar jemput simpanan dan penarikan yang mendukung proses pelayanan, karyawan selalu siap sedia menampung dan memberikan bimbingan atau konsultasi anggota, penanganan keluhan cepat. Sesuai hasil penelitian yang diungkap peneliti komponen daya tanggap yang dijalankan oleh Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri terlihat dari 8 anggota yang menilai baik dan 2 anggota menilai cukup baik. Hal ini, yang mengindikasikan bahwa daya tanggap Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri tergolong baik. Daya tanggap menjadi bagian dari *Service Quality* yang harus diperhatikan, respon cepat dan daya tanggap harus terjaga, terpelihara, sehingga bisa menjadi sigma yang dapat menuai kepuasan anggota.

c. *Assurance* (Jaminan)

Berkaitan dengan kepercayaan pelanggan kepada lembaga, ditunjukkan dengan sikap karyawan yang sopan dan mempunyai wawasan luas terhadap lembaga, terampil dalam menangani keluhan anggota serta menghilangkan unsur keraguan anggota sehingga mereka merasa aman, nyaman, dan puas dalam pelayanan yang diberikan oleh Lembaga. Jaminan (*Assurance*) yang diberikan Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri kepada anggotanya berupa: sikap ramah, sopan, dan jujur kepada anggotanya, melayani transaksi anggota dengan baik, menjelaskan informasi yang jelas kepada anggota, memberikan komitmen nisbah perbulannya kepada anggota Si Mudha (Simpanan Mudharabah), dan

memberi kemudahan anggota dalam transaksi di lembaga. Sesuai dengan hasil penelitian di lapangan bahwa komponen jaminan di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri berupa sebuah kepercayaan anggota yang menyatakan 7 anggota merasakan kepercayaan yang baik dan 3 anggota merasa cukup baik. Dari sini mengindikasikan bahwa Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri tergolong baik dalam pelayanan berupa nilai kepercayaan anggota ke lembaga. Sejatinya anggota menjadi asset lembaga, oleh karena itu perlu dengan bijak menjaga kepercayaan anggota ke lembaga. Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri harus bisa ekstra menjaga kepercayaan itu supaya anggota betah dan terus melakukan transaksi ke lembaga secara lagi dan lagi.

d. *Empaty* (Empati)

Ditunjukkan dengan memberikan perhatian kepada anggota, membantu menangani kebutuhan dan kesulitan dan menjalin komunikasi yang baik kepada anggota. Rasa empati yang dipupuk oleh Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri kepada anggotanya yakni dengan: memberikan ruang anggota secara *free* berkonsultasi kepada lembaga, terdapat pendampingan dan pengarahan usaha anggota, memberikan pelayanan antar jemput simpanan dan penarikan, berpartisipasi dalam rangka memberdayakan usaha anggota, memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi, membangun hubungan emosional anggota yang baik dan membantu mengatur keuangan anggota. Sesuai hasil penelitian di lapangan rasa empati atau rasa perhatian dari Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri kepada anggota dilihat dari 8 anggota yang menilai baik dan 2 anggota menilai cukup baik. Sehingga dapat diketahui rasa perhatian diberikan terbilang baik. Memberikan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi ke anggota menjadi bagian dari alat untuk menarik anggota betah dengan lembaga.

e. *Tangibles* (Produk-produk Fisik)

Ketersediaan fasilitas yang memadai, seperti perlengkapan atau peralatan kantor baik yang terdapat di interior maupun eksterior kantor. Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri memberikan pelayanan *tangibles* kepada anggotanya berupa: ketersediaan tempat parkir yang memadai, memberikan buku Si mudha (Simpanan Mudharabah) yang jelas bagi hasilnya, ruangan bersih, rapi, ber-AC, interior luar dan dalam yang luas, penampilan karyawan yang rapi, dan ruang tunggu yang luas. Dalam komponen ini terdapat 6 anggota menilai baik dan 4 anggota menilai cukup baik. *tangibles* adalah sarana pelengkap untuk memperlancar, memberikan kenyamanan, dan kemudahan bagi anggota saat melakukan transaksi di lembaga.

Dari uraian di atas *Service Quality* Si mudha (Simpanan Mudharabah) di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri lebih menekankan pendekatan kekeluargaan, di mana salah satu *basic* pergerakan lembaga terdapat pada anggota. Sementara akumulasi *Service Quality* sebesar 74% menyatakan pelayanan baik dan 26% menyatakan pelayanan cukup baik. Meskipun penilaian sebesar 26% anggota menyatakan pelayanan cukup baik, namun tetap harus menjadi perhatian dan bahan evaluasi Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri ke depannya dengan terus memperbaiki dan meningkatkan mutu *Service Quality* ke anggotanya. Sehingga dengan adanya mutu *Service Quality* yang benar-benar terjamin, hal itu akan menjadi laju perkembangan Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri melangkah lebih maju lagi.

Service Quality* Si Mudha (Simpanan Mudharabah) Potret *Islamic Economic

Lebih lanjut dalam pandangan Islam transaksi di koperasi syariah tidak boleh terlepas dari yang sudah diajarkan oleh Rasulullah SAW, yang esensinya sebagai suri tauladan umat Islam, termasuk dalam kajian muamalah. Menjadi suatu keniscayaan bagi kaum muslim yang menjalankan kegiatan usaha dengan meneladani Rasulullah SAW, apabila ingin meraih keuntungan serta keberkahan secara bersamaan. Islam telah menaikkan kerja pada maqam kebajikan religius yang digandengkan dengan iman. Hubungan iman dan amal harus menjadi satu kesatuan bagaikan pohon dengan akar yang tidak bisa eksis sendiri. Hal ini sesuai dengan ajaran Islam bahwa dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip *Islamic Economic* yaitu mencakup bersifat profesional, amanah, dan etos kerja. Berikut adalah pemaparan prinsip-prinsip *Islamic Economic* di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri:

a. Bersifat Profesional

Ajaran Islam juga menuntun bahwa setiap muslim yang bekerja dibidang apapun harus senantiasa bersikap dengan professional. Adapun sikap professional yang ditunjukkan di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri belum bisa dikatakan sempurna karena masih ada beberapa miskomunikasi antar karyawan dengan anggota. Sehingga dapat mengganggu sifat profesional kerja yang sempurna. Sejak akhir tahun 2016 evaluasi kerja di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri sudah tidak rutin dilakukan secara bersama-sama antar karyawan. Di mana karyawan di sini adalah pusat utama yang memberikan citra lembaga berupa *service quality* yang baik. Oleh karena itu perlu adanya pembangkitan evaluasi, sehingga sikap profesional kerja karyawan bisa terpupuk kembali dan miskomunikasi tidak akan menjadi penghambat arus kerja lagi khususnya dalam

memberikan *Service Quality* terbaik kepada anggota Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri.

b. Amanah

Seorang muslim yang professional harus diimbangi dengan sifat Amanah yang berarti dapat dipercaya dan mempunyai tanggung jawab. Amanah di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri juga belum tercover secara masif karena masih terjadi beberapa keterlambatan antar jemput pelayanan khususnya Si Mudha (Simpanan Mudharabah). Padahal jika melihat firman-Nya (QS An-nisa' (4):58:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا
بَصِيرًا ﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”.(QS An-nisa' (4):58. (Mukhlis, 2019)

Sesuai dari firman Allah SWT di atas, seorang muslim dituntut untuk menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dengan menambahkan hukum keadilan dalam menyapaikannya. Begitu juga Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri harus lebih bisa memperhatikan menjaga sikap amanah. Mengklarifikasi dengan jelas akan *jobdisk* masing-masing karyawan baik target kerja, kedisiplinan, maupun keselarasan pemikiran karyawan. Sehingga dengan adanya sikap amanah yang sudah terbentuk secara sempurna, dapat membuat lembaga lebih bergairah di mata anggota karena kualitas dan kuantitas atas *service quality* di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri sudah baik.

c. Etos Kerja

Berkaitan dengan totalitas dalam kepribadian dirinya serta cara action, memandang, meyakini, dan memberikan makna pada sesuatu, yang dapat mendorong dirinya untuk bertindak dan mengaktualisasikan dirinya dalam meraih amal secara optimal³¹. Etos kerja di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri juga belum maksimal karena dilihat

³¹ Afifah, “Strategi Mempertahankan Pelayanan Dan Kesetiaan Pelanggan Pada Industri Ritel Menurut Ekonomi Islam.”

dari prinsip professional dan amanah dalam bekerja masih mengalami kendala. Etos kerja baru terbentuk secara sempurna apabila kedua prinsip di atas sudah terpenuhi. Mengingat anggota menjadi poin penggerak lembaga, Service Quality Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri harus perlu dikemas dengan baik lagi.

KESIMPULAN

Service Quality Si mudha (Simpanan Mudharabah) di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri lebih menekankan pendekatan kekeluargaan, di mana salah satu *basic* pergerakan lembaga terdapat pada anggota. Klarifikasi *Service Quality* yang dijalankan meliputi: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible* sebesar 74% menyatakan pelayanan baik dan 26% menyatakan pelayanan cukup baik. Meskipun penilaian sebesar 26% anggota menyatakan pelayanan cukup baik, namun tetap harus menjadi perhatian dan bahan evaluasi Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri ke depannya dengan terus memperbaiki dan meningkatkan mutu *Service Quality* ke anggotanya. Sehingga dengan adanya mutu *Service Quality* yang benar-benar terjamin, hal itu akan menjadi laju perkembangan Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri melangkah lebih maju lagi. Sementara jika dilihat dari perspektif *Islamic Economic* belum memenuhi skala prinsip *Islamic Economic* secara masif seperti: sikap professional dalam bekerja belum terbentuk sempurna karena masih terdapat beberapa miskomunikasi antar karyawan dengan anggota. Amanah belum tercover karena masih terjadi keterlambatan antar jemput pelayanan khususnya Si Mudha (Simpanan Mudharabah). Etos kerja juga belum maksimal karena dilihat dari prinsip professional dan amanah dalam bekerja masih mengalami kendala. Seharusnya ada evaluasi rutin disetiap kinerja dan pembagian tugas yang jelas, sehingga *Service Quality* bisa terlaksana dengan maksimal. Mengingat anggota menjadi poin penggerak, pemolesan *Service Quality* harus dikemas dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Pipit. "Strategi Mempertahankan Pelayanan Dan Kesetiaan Pelanggan Pada Industri Ritel Menurut Ekonomi Islam." Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020.
- Arif, Nur Rianto Al. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2012.
- Asbar, Yuli, and Mochamad Ari Saptar. "Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES." *Visioner Dan Strategis* 6 (2017).
- BPS. "Jumlah Koperasi Aktif Di Indonesia." www.bps.go.id, 2022.

- Buchari, Nur Syamsudin. *Koperasi Syariah Teori Dan Praktik*. Banten: Pustaka Aufa Media, 2012.
- Dodi, Limas. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015.
- DSN-MUI. Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No: 1 1 5/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad Mudharabah, Pub. L. No. 115 (2017).
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.
- Heftika Nur Fauziah, Aini Nur Fakhriyah, Abdurrohman. "Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19." *Al-Intaj : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* VI, no. 1 (2020).
- Kasmir. *Customer Service Excellent: Teori Dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Mu'allim, Nur Kholis dan Amir. *Transaksi Dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Program Pascasarjana FIAI Universitas Indonesia, 2018.
- Mufid, Moh. *Filsafat Hukum Ekonomi Syariah: Kajian Ontologi, Epistemologi, Dan Aksiologi Akad-Akad Muamalah Kontemporer*. Jakarta: Kencana, 2021.
- Muhammmad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Depok: Rajawali Pers, 2017.
- Munfariah, Siti Ulfa dan Dijan Novia Saka. "Implementasi Teknik Bagi Hasil Pada Kerjasama Antara Petani Bawang Merah Dengan Pekerja Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam." *Jurnal Qawanin* 4, no. 2 (2020).
- Muthmainnah, Khoiriyah, Joko Hadi Purnomo, and Niswatin Nurul Hidayati. "Mekanisme Bagi Hasil Simpanan Berjangka Syariah (Si Jaka) Di Bmt Nurul Ummah Ngasem Jawa Timur." *Jurnal Qawanin* 4, no. 1 (2020): 40–70.
- Qardhawi, Yusuf, Zainal Arifin, Dahlia Husin, and M. Solihat. *Norma Dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta: Gema Insani Press, 1997.
- Rizal Muttaqin. "Pertumbuhan Ekonomi Dalam Perspektif Islam Economic Growth in Islamic Perspectiv." *Ekonomi Syariah Dan Bisnis*, 1 (2018).
- Rohaeni, Heni, and Nisa Marwa. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Ecodemica* 2 (2018).
- Sangadji, Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Sauri, Supian. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Anggota Di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur." *UIN Maulana*

Malik Ibrahim Malang, 2017.

Toha Andiko. “Signifikansi Implementasi Konsep Ekonomi Islam Dalam Transaksi Bisnis Di Era Modern.” *Wacana Hukum, Ekonomi Dan Keagamaan* 4 (2017).

Umam, Khaerul. *Pasar Modal Syariah Dan Praktik Pasar Modal Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.

Wahyudi, Mohamad Aziz. “Analisis Strategi Pemasaran Pada Produk Simpanan Mudharabah Di Baitul Maal Wa Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Cabang Pembantu Kanigoro Kabupaten Blitar.” UIN SATU Tulungagung, 2019.