

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
KOPERASI DITINJAU DARI NILAI-NILAI KEISLAMAMAN
PADA KOPERASI KARYAWAN PT SAMPOERNA AGRO**

Oleh:

**FADKHUL AINI
NPM. 2103012014**



**Program Studi Ekonomi Syariah (ESY)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
1447 H / 2026 M**

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
KOPERASI DITINJAU DARI NILAI-NILAI KEISLAMAMAN
PADA KOPERASI KARYAWAN PT SAMPOERNA AGRO**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

FADKHUL AINI
NPM. 2103012014

Pembimbing: Vera Ismail, M.E

Program Studi Ekonomi Syariah (ESY)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
1447 H / 2026 M**

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan Permohonan Untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN JUSILA

Di-
Tempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : FADKHUL AINI
NPM : 2103012014
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
CJurusan : Ekonomi Syariah
Judul : IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
KOPERASI DITINJAU DARI NILAI-NILAI KEISLAMAMAN
PADA KOPERASI KARYAWAN PT SAMPOERNA AGRO

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk di Munaqosyahkan

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb

Metro, 17 Desember 2025
Dosen Pembimbing,



Vera Ismail, M.E
NIP. 198908082020122011

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
KOPERASI DITINJAU DARI NILAI-NILAI KEISLAMAMAN
PADA PT SAMPOERNA AGRO
Nama : FADKHUL AINI
NPM : 2103012014
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah

MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung

Metro 17 Desember 2025
Dosen Pembimbing,



Vera Ismail, M.E
NIP. 198908082020122011



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusila@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B-088/Un.36.3/D/PP-009/01/2026

Skrripsi dengan Judul: IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA KOPERASI DITINJAU DARI NILAI-NILAI KEISLAMAN PADA KOPERASI KARYAWAN PT SAMPOERNA AGRO, disusun oleh: FADKHUL AINI, NPM: 2103012014, Prodi: Ekonomi Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Selasa/23 Desember 2025.

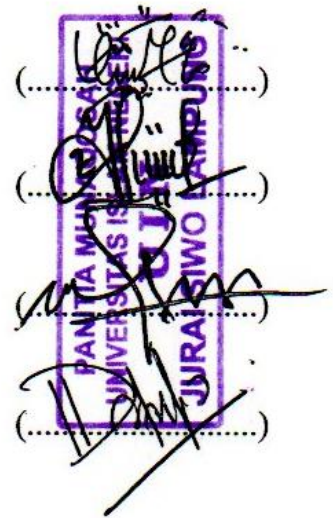
TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Vera Ismail, M.E

Penguji I : Zumaroh, M.E.Sy

Penguji II : Liana Dewi Susanti, M.E.Sy

Sekretaris : Primadatu Deswara, SKM., MPH



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Dr. Santoso, M.H.
NIP. 196703161995031001

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA KOPERASI DITINJAU DARI NILAI-NILAI KEISLAMAN PADA KOPERASI KARYAWAN PT SAMPOERNA AGRO

Oleh:

**FADKHUL AINI
NPM. 2103012014**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi kualitas pelayanan dan citra koperasi yang ditinjau dari nilai-nilai keislaman pada Koperasi Karyawan PT Sampoerna Agro. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari manajer, karyawan, dan anggota koperasi dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan koperasi sudah cukup baik, ditunjukkan melalui pelatihan karyawan, evaluasi rutin, fasilitas memadai, dan pelayanan yang responsif. Citra koperasi dinilai positif karena dianggap mampu memenuhi kebutuhan anggota, meskipun digitalisasi layanan masih perlu ditingkatkan. Nilai-nilai keislaman seperti amanah, ihsan, dan kejujuran telah diterapkan dalam pelayanan, terutama melalui transparansi keuangan dan etika pelayanan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan, citra koperasi, dan penerapan nilai keislaman berpengaruh dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan anggota.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Citra Koperasi, Nilai Keislaman.*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : FADKHUL AINI
NPM : 2103012014
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya yang disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Desember 2025
Mahasiswa ybs,



Fadkhul Aini
NPM. 2103012014

MOTTO

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya.”

(QS. An-Nisā': 58)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa Syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Implementasi Kualitas Pelayanan Dan Citra Koperasi Ditinjau Dari Nilai-Nilai Keislaman Pada Koperasi Karyawan Pt Sampoerna Agro” sebagai ungkapan terimakasih penulis persembahkan skripsi ini untuk:

1. Teruntuk dadyku bapak Bibit Susanto orang yang tersayang, terimakasih untuk dukungan dalam segala hal yang baik, dan selalu mengusahakan yang terbaik, doa terbaik yang selalu kau panjatkan, semoga kelak bisa membanggakanmu.
2. Untuk ibuku tersayang terimakasih sudah menjadi ibu yang baik, yang selalu memberi yang terbaik, selalu mendukung saat sedang tidak baik-baik saja, terikasih untuk doa baikmu disetiap harinya, semoga kelak bisa membanggakanmu.
3. Untuk mba dan adiku yang aku sayangi Laili Nur Fadhilah dan Annisa Aprilia Latifah terimakasih sudah mendukung dan selalu mendoakan penulis, kelak agar menjadi orang yang bisa kalian banggakan
4. Untuk teman-teman seperjuangku, Rosida Nur Fadhilah, Widya Sari, Hanna Pramudhita, Azahra Eka Putri, Yulita Putriani, Eka Lidia Savinca, Ratna Lana Zulkarnain, terimakasih sudah menjadi teman yang baik, menemani dikala gundah gulana, memberi dukungan yang tiada hentinya, membantu dikala susah, terimakasih untuk hari-hari yang bahagia, semoga kita selalu bahagia dan menjadi orang kaya raya.

5. Untuk semua pihak yang memberikan bantuan kepada penulis namun tidak dapat disebut satu persatu, terimakasih atas bantuan, semangat dan doa baik yang diberikan kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah Swt. atas taufik, hidayah, dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Proposal Skripsi yang berjudul “Implementasi Kualitas Pelayanan Dan Citra Koperasi Ditinjau Dari Nilai-Nilai Keislaman Pada Koperasi Karyawan Pt Sampoerna Agro”. Shalawat dan salam marilah kita sanjungkan kepada Nabi Muhammad Saw. yang selalu kita harapkan syafaatnya di hari akhir nanti Aamiin.

Penulisan Proposal Skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Program strata 1 (S1) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dalam upaya penyelesaian Proposal Skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ida Umami, M.Pd.,Kons. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung;
2. Bapak Dr. Dri Santoso, M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung;
3. Bapak M. Mujib Baidhowi, M.E. selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah (ESY) Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung
4. Ibu Thoyyibatun Nisa, M.Akt selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti.

5. Ibu Vera Ismail, M.E selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti.

Kritik dan saran demi perbaikan Proposal Skripsi ini sangat diharapkan oleh peneliti. Akhir kata, semoga Proposal Skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan para pembaca.

Metro, December 2025
Peneliti



Fadkhul Aini
NPM.2103012014

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN.....	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Penelitian Relevan	11
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 14
A. Kualitas Pelayanan	14
1. Pengertian Pelayanan.....	14
2. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
4. Kualitas Pelayanan Dalam Nilai-Nilai Keislaman	19
B. Citra Koperasi.....	21
1. Citra koperasi.....	21

2. Landasan Hukum.....	23
3. Indikator Citra Koperasi.....	25
B. Nilai-Nilai Keislaman.....	26
1. Pengertian Nilai-Nilai Islam.....	26
2. Indikator Nilai-Nilai Islam	29
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	33
B. Sumber Data	34
C. Teknik Pengumpulan Data	36
D. Teknik Penjamin Keabsahan Data.....	38
E. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Umum Koperasi Karyawan Pt Sampoerna Agro	41
B. Implementasi Kualitas Pelayanan	42
C. Implementasi Citra Koperasi	58
D. Keterkaitan Implementasi Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi dengan Nilai-Nilai Keislaman.....	75
E. Tabulasi Analisis Kualitas Pelayanan Dan Citra Koperasi.....	78
BAB V PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Anggota Koperasi Karyawan Pt Sampoerna Agro Unit Kebun Belidah.....	8
Tabel 1.2	Penelitian terdahulu yang relevan	11
Tabel 4.1	Tabulasi Hasil Analisis Penelitian	78

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Koperasi merupakan salah satu organisasi yang bersifat mandiri dan menjadi salah satu soko perekonomian di Indonesia. Dalam Undang-Undang No 17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian yang sebelumnya dimuat dalam Undang-undang No 25 Tahun 1992 dikatakan bahwa makna bahwa dalam menjalankan kegiatan koperasi dan koperasi menjadi salah satu yang harus memiliki badan hukum yang jelas serta melakukan pemisahan terhadap aset para anggota koperasi yang dijadikan sebagai modal awal dalam melakukan usahanya, koperasi dijalankan agar dapat mencapai aspirasi dan kebutuhan anggotanya dalam menjalankan pola sosial, ekonomi dan budaya yang selaras dengan prinsip dari nilai koperasi yang dijalankan.¹

Koperasi sebagai badan usaha yang bertujuan menyejahterakan anggotanya, diharapkan dapat memberikan manfaat ekonomi langsung bagi anggotanya melayani pelayanan dari setiap kegiatan usaha koperasi. Anggota harus merasakan bahwa dengan pemenuhan kebutuhan ekonominya melalui koperasi lebih baik dibandingkan kalau bertransaksi dengan non koperasi. Manfaat ekonomi langsung yang diberikan koperasi dapat berupa selisih harga, kemudahan transaksi, kualitas produk yang lebih baik, ketersediaan barang lebih terjamin dan seterusnya. Intinya terbukti bahwa dengan

¹ Jurnal Ilmu et al., "PUBLIKA : Strategi Pengembangan Koperasi Syariah Di Kota Pekanbaru" 7, no. 2 (2021): 120–295.vol7(2).6938. hal.121.

berkoperasi anggota mendapatkan kesejahteraan yang lebih baik dibandingkan dengan tidak berkoperasi.²

Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas Kualitas Pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyaltas Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan Perusahaan. Kualitas Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada perusahaan.³

Masalah kualitas pelayanan bukanlah hal yang sulit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh daya tanggap, respon, fasilitas yang memadai dan etika atau tata karma dari pihak karyawan maupun pengurus koperasi. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada anggota, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi koperasi. Kepuasan dan

² Ryan Irwansyah Pasaribu, “Analisis Peran Koperasi Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Anggotanya (Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Negeri Pemerintah Kota Medan)” 2, no. 2 (2024).hal,360.

³ Martin Purba, Ade Parlaungan Nasution, and Aziddin Harahap, “Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi” 7, no. April (2023): 1091–1107.hal,1093.

ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan anggota dan kenyataan dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh anggota yang menjadi tujuan koperasi agar selalu dipuaskan.⁴

Citra koperasi adalah persepsi, kesan, dan pandangan publik terhadap perusahaan. Ini adalah kesan yang sengaja dibentuk oleh objek, individu, atau organisasi. Citra positif sangat penting bagi kelangsungan sebuah perusahaan, karena memengaruhi semua elemen yang ada di dalamnya. Citra koperasi terbentuk sebagai kesan publik terhadap perusahaan yang dihasilkan dari pemrosesan informasi secara terus-menerus dari berbagai sumber informasi yang dapat dipercaya. Citra dalam koperasi merupakan kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pemahamannya tentang koperasi tersebut. Keputusan konsumen untuk membeli produk atau jasa tidak hanya didasarkan pada kebutuhan, tetapi juga pada harapan lain yang dimiliki. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memberikan informasi kepada publik agar dapat membangun citra yang baik.⁵

Citra koperasi adalah faktor lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Bagi perusahaan, citra merupakan elemen pelindung yang penting. Citra koperasi sebagai persepsi atau pandangan publik terhadap suatu perusahaan yang dibentuk dari keseluruhan kesan nasabah. Citra koperasi berkaitan dengan atribut fisik dan perilaku perusahaan, inovasi produk dan

⁴ Tri Handayani, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Bhakti Lestari Kecamatan Sungai Tebelian*, Jurnal Pendidikan Ekonomi, Vol 5, no 2 (2020) hal 91.

⁵ Devi Lidia, "Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam , Citra Perusahaan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Bondowoso" 2, no. 2 (2024): 19–30.

layanan, serta kesan terhadap kualitas komunikasi pegawai dalam membangun hubungan dengan pelanggan. Citra koperasi memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah, sehingga dapat disimpulkan bahwa citra perusahaan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Citra koperasi tidak memengaruhi loyalitas nasabah, yang menyimpulkan bahwa citra perusahaan tidak selalu berdampak pada loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah juga dapat menjadi faktor loyalitas nasabah.⁶

Sebuah perusahaan dapat dianggap sukses jika dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya dengan memberikan layanan terbaik. Ini juga bisa berhasil jika membantu bisnis lain dalam membuat strategi pemasaran yang memungkinkan mereka memanfaatkan kemungkinan dan mengungguli pesaing mereka. Kebahagiaan pelanggan merupakan faktor dalam memenangkan persaingan yang semakin ketat, dan ini berfungsi sebagai tujuan utama perusahaan.⁷

Peran nilai-nilai Islami pada sebuah lembaga koperasi secara baik dan benar, tentu saja akan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi anggota koperasi tersebut. Kepercayaan anggota untuk memanfaatkan fasilitas yang ada pada koperasi tersebut, baik dengan menyimpan dana maupun mengajukan pembiayaan, akan semakin meningkat. Dengan kata lain, mereka akan menjadi anggota atau nasabah yang loyal pada lembaga koperasi tersebut. Nilai-nilai yang ada dalam organisasi menjadi daya tarik sehingga

⁶ Lidia.hal,21.

⁷ Tri Ulfa Wardani, *Pengaruh Kulaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)*, (FEBI UIN Sumatera, 2017) hal 14.

orang diluar organisasi tersebut tertarik untuk masuk ke dalamnya. Secara umum nilai-nilai inilah yang menjadi akar dari budaya organisasi, utamanya bila nilai-nilai yang dimaksudkan di dukung oleh anggota organisasi. Adapun bentuk dari nilai-nilai yang dimaksud diantaranya tampak dari pengorbanan anggota dalam melakukan pekerjaan organisasi. Dari sisi organisasi, nilai-nilai tersebut akan tampak pada tujuan dan strategi organisasi.⁸

Implementasi nilai-nilai keislaman dalam kualitas pelayanan dan citra koperasi dapat menjadi solusi untuk meningkatkan profesionalisme sekaligus spiritualitas dalam pengelolaan koperasi. Dengan berlandaskan nilai-nilai Islam, koperasi tidak hanya berfungsi sebagai lembaga ekonomi, tetapi juga sebagai sarana pembentukan karakter, moral, dan keadilan sosial. Hal ini sesuai dengan prinsip *syirkah ta'awuniyyah* (kerjasama tolong-menolong) yang menjadi dasar sistem ekonomi Islam.

Penerapan nilai-nilai keislaman dalam pengelolaan koperasi sejalan dengan prinsip *syirkah ta'awuniyyah* atau kerja sama tolong-menolong yang menjadi fondasi utama dalam sistem ekonomi Islam. Hal ini sebagaimana ditegaskan dalam firman Allah SWT pada QS. Al-Maidah: 2:⁹

...وَلَا تَعَاوُنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan.”

⁸ Witri Retno Handayani and Umrotul Khasanah, “Peran Nilai Islami Anggota Koperasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Lembaga” 17, no. 1 (2021): 81–96.

⁹ QS. Al-Maidah (5):2

Ayat tersebut menekankan bahwa setiap bentuk kerja sama hendaknya dilandasi semangat kebaikan, keadilan, dan tanggung jawab moral.

Berkaitan dengan konteks koperasi, prinsip ini mengandung makna bahwa pelayanan kepada anggota harus dilakukan dengan penuh amanah, kejujuran, dan kesungguhan, sehingga tidak semata-mata berorientasi pada keuntungan materi, tetapi juga mengedepankan nilai-nilai kemaslahatan. Implementasi nilai ta'awun ini akan memperkuat citra koperasi sebagai lembaga yang bukan hanya menjalankan fungsi ekonomi, tetapi juga berperan dalam menanamkan etika, karakter, serta keadilan sosial bagi anggotanya. Dengan demikian, penerapan prinsip QS. Al-Maidah: 2 dapat menjadi pendorong bagi peningkatan kualitas pelayanan dan profesionalisme dalam pengelolaan koperasi.

Aktivitas bisnis harus dapat memahami bagaimana pelanggan memandang kualitas dan apa yang bersedia mereka terima. Menganalisis perilaku konsumen juga merupakan upaya untuk memahami peran pembeli. Karena itu, bisnis harus dapat memahami bagaimana pelanggan mereka berperilaku, karena pertumbuhan dan umur panjang bisnis sebagai forum organisasi yang berisi komponen untuk memenuhi permintaan dan keinginan pelanggan sangat bergantung pada perilaku pelanggan.

Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada para pelanggan dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk,

nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran.¹⁰

Ketika datang ke setiap aspek bisnis atau upayanya untuk mencapai tujuan utamanya, yaitu kebahagiaan pelanggan, kualitas layanan adalah yang terpenting. Salah satu faktor dan prioritas utama perusahaan adalah kepuasan. Setiap konsumen memiliki keinginan dan kebutuhan tersendiri, sehingga konsumen memiliki kepuasan sendiri. Kepuasan juga memberikan manfaat antara lain hubungan antara perusahaan dengan konsumennya menjadi akrab atau harmonis, mendorong tercapainya loyalitas pelanggan, dan rekomendasi dari konsumen yang menyebarluaskan tentang perusahaan/usaha tersebut melalui mulut ke mulut sehingga menguntungkan bagi perusahaan dan laba semakin meningkat.

Koperasi telah lama menjadi komponen kunci perekonomian nasional di Indonesia. Koperasi masih menunjukkan keberadaannya di era di mana berbagai jenis usaha telah terbentuk. Bahkan, ada pasang surut dalam pengembangan koperasi Indonesia. Secara alami, berbagai variabel berkontribusi pada perkembangan dan pertumbuhan beberapa koperasi sementara yang lain tetap tidak aktif atau berhenti beroperasi.

Seiring dengan kemajuan zaman yang semakin canggih ini, ekspansi kewirausahaan koperasi yang pesat saat ini sebagian besar disebabkan oleh

¹⁰ Rakhmat Hadi Sucipto, 'Analisis Strategi Pengembangan Koperasi Karyawan Republika', *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 1.1 (2021), hal. 21.

persaingan yang ketat antara pengusaha koperasi dan pengusaha lain.¹¹ Maka, koperasi harus mampu menghasilkan barang-barang yang membuat karyawan senang, seperti meningkatkan standar layanan ke titik di mana mereka dapat menarik anggota staf.

Hasil dari pra survey yang dilakukan peneliti, Sebagian besar responden menilai pelayanan koperasi sudah baik, terutama dalam aspek keandalan petugas dalam memberikan informasi simpan-pinjam dan penanganan administrasi. Namun, beberapa anggota mengeluhkan kurangnya respon cepat terhadap permintaan pinjaman dan terbatasnya fasilitas digital seperti sistem informasi anggota. Citra koperasi dinilai cukup positif karena dikenal sebagai lembaga yang membantu kebutuhan ekonomi karyawan. Namun, beberapa responden menyatakan bahwa transparansi laporan keuangan dan kegiatan sosial koperasi perlu lebih diperjelas agar meningkatkan kepercayaan anggota. Tingkat kepuasan anggota tergolong sedang hingga tinggi. Anggota merasa terbantu oleh keberadaan koperasi, terutama dalam pemenuhan kebutuhan finansial dan sembako.

Tabel 1.1
Jumlah Anggota Koperasi Karyawan Pt Sampoerna Agro Unit Kebun Belidah

No	Jumlah Anggota	Tahun
1.	109	2021
2.	76	2022
3.	82	2023
4.	81	2024

Sumber: koperasi karyawan pt sampoerna agro unit kebun belida

¹¹ Ni Putu Eka Wahyu Utami dan I Made Suasti Puja, *‘Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar’*, Widya Amrita, vol.1.1 (2021), hal. 126.

Berdasarkan tabel diatas terlihat pada tahun 2021-2024 ada kenaikan dan penurunan jumlah anggota koperasi karyawan unit kebun belida. Hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota.

Penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan dan citra koperasi umumnya hanya menggunakan pendekatan konvensional dan belum mengintegrasikan nilai-nilai keislaman seperti amanah, fathanah, sidq, dan tabligh dalam analisisnya. Selain itu, belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi kualitas pelayanan dan citra koperasi di lingkungan perusahaan seperti PT Sampoerna Agro. Karena itu, penelitian ini mengisi kekosongan dengan meneliti bagaimana nilai-nilai keislaman diinternalisasikan dalam pelayanan dan bagaimana hal tersebut memengaruhi citra koperasi pada konteks koperasi perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, yang menjadi objek kajian dari masalah adalah bagaimana cara atau proses yang dilakukan pihak koperasi yang ada di perusahaan PT Sampoerna Agro dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan alasan tersebut, peneliti mengambil judul **“Implementasi Kualitas Pelayanan Dan Citra Koperasi Ditinjau Dari Nilai-Nilai Keislaman Pada Koperasi Karyawan Pt Sampoerna Agro”**

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka pertanyaan penelitian yang timbul adalah bagaimana implementasi kualitas pelayanan dan citra

koperasi pada koperasi karyawan Pt Sampoerna Agro ditinjau dari nilai-nilai Islam?

C. Tujuan Penelitian

Bedasarkan pertanyaan penelitian maka tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui implementasi kualitas pelayanan dan citra koperasi pada koperasi karyawan Pt Sampoerna Agro ditinjau dari nilai-nilai Islam.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini di jabarkan menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam kajian manajemen koperasi dalam nilai-nilai Islam. Hasil penelitian ini juga dapat memperkaya literatur mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, citra koperasi, dengan pendekatan nilai-nilai Islam.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Koperasi

Untuk memberikan masukan mengenai bagaimana kualitas pelayanan dan citra koperasi dipersepsikan oleh anggota karyawan serta bagaimana hal tersebut memengaruhi kepuasan mereka, sehingga dapat menjadi dasar dalam peningkatan pelayanan koperasi yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.

b. Bagi Karyawan

Agar menjadi sarana untuk menyampaikan pandangan dan harapan mereka terhadap pelayanan koperasi, sehingga kesejahteraan dan kepuasan mereka dapat lebih diperhatikan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Supaya menjadi referensi dan dasar untuk penelitian lanjutan yang mengkaji aspek pelayanan koperasi dan kepuasan anggota dalam perspektif Islam, baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

E. Penelitian Relevan

Penelitian relevan bertujuan untuk menjelaskan posisi, perbedaan atau memperkuat hasil penelitian tersebut dengan penelitian yang telah ada. Pengkajian terhadap hasil penelitian orang lain yang relevan, lebih berfungsi sebagai pembandingan dari kesimpulan berfikir peneliti.

Tabel 1.2
Penelitian terdahulu yang relevan

No	Nama	Hasil	Persamaan	Perbedaan	Novelti
1	Purnomo dkk (2022) Strategi Rebranding Citra Koperasi Melalui Instagram @Kemenkopuk m. <i>Jurnal Ilmu Komunikasi</i>	Rebranding citra koperasi dilakukan melalui strategi content marketing untuk mengatasi citra negatif koperasi.	Sama-sama membahas citra koperasi dan bagaimana membangunnya agar lebih positif	Penelitian ini fokus pada <i>rebranding</i> melalui media sosial dan bersifat kualitatif; tidak meneliti kualitas pelayanan dan tidak menggunakan perspektif nilai-nilai Islam.	Penelitian ini memiliki kebaruan karena mengkaji kepuasan karyawan terhadap kualitas pelayanan koperasi internal Perusahaan, bukan konsumen external. Dan dikaitkan dengan nilai-nilai syariah, menjadikan unik dalam konteks koperasi karyawan.

No	Nama	Hasil	Persamaan	Perbedaan	Novelti
2	Siti Aisyah Tahun 2019 Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Dengan Judul Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan Islami, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Bmt Anugrah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang	Citra lembaga, kualitas pelayanan Islami, dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota	Sama-sama membahas kualitas layanan, citra, dan kepuasan anggota	Penelitian terdahulu menggunakan variabel kepercayaan	penerapan nilai-nilai keislaman (amanah, ihsan, adab pelayanan, dan kejujuran) sebagai dasar penilaian kualitas pelayanan dan citra koperasi, yang belum digunakan pada penelitian sebelumnya. Penelitian ini juga menggunakan objek baru, yaitu Koperasi Karyawan PT Sampoerna Agro, serta menekankan pada aspek implementasi nilai Islam dalam praktik pelayanan koperasi, bukan sekadar pengukuran pengaruh variabel secara statistik.
3	Witri retno handayani tahun 2019 Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul Peran Nilai Islami Anggota Koperasi dalam Meningkatkan Eksistensi Lembaga (Studi pada KSU-SWM Kota Malang)	Nilai Islami (amanah, ikhlas, disiplin, kebersamaan) meningkatkan kepercayaan dan loyalitas anggota sehingga koperasi mampu bertahan lebih dari 23 tahun.	Sama-sama membahas nilai Islami dan dampaknya terhadap keberlangsungan/eksistensi lembaga.	Penelitian ini menitikberatkan pada peran nilai-nilai Islami dalam membentuk keberlangsungan koperasi, sedangkan penelitian sebelumnya berfokus pada kualitas pelayanan dan citra koperasi yang dikaji melalui	Adanya kebaruan dengan menghubungkan nilai-nilai keislaman dengan kualitas pelayanan dan citra koperasi karyawan, yang belum dikaji dalam penelitian sebelumnya. Fokus pada koperasi karyawan Sampoerna Agro juga memberikan konteks baru yang berbeda dari koperasi masyarakat.

No	Nama	Hasil	Persamaan	Perbedaan	Novelti
				nilai-nilai keislaman	
4	Veni Angriani & Hasim As'ari (2021) jurnal dengan judul Strategi Pengembangan Koperasi Syariah di Kota Pekanbaru	Pengembangan koperasi syariah di Kota Pekanbaru belum berjalan optimal. Tidak ada regulasi khusus koperasi syariah, pelatihan masih disatukan dengan koperasi konvensional, dan strategi pengembangan belum dirumuskan secara spesifik.	Sama-sama membahas koperasi dan meninjau bagaimana nilai atau prinsip syariah berperan dalam pengelolaan kelembagaan. Keduanya juga melihat kinerja dan pengembangan koperasi dari sisi manajerial dan pelayanan.	Penelitian fokus pada strategi pengembangan koperasi syariah oleh Dinas Koperasi, sedangkan penelitian peneliti kualitas pelayanan dan citra koperasi yang ditinjau dari nilai-nilai keislaman pada koperasi karyawan. Objeknya koperasi syariah masyarakat, onjek peneliti koperasi karyawan perusahaan dengan karakteristik berbeda.	Kebaruan nya dengan mengintegrasikan nilai-nilai keislaman ke dalam analisis kualitas pelayanan dan citra koperasi di konteks koperasi karyawan Sampoerna Agro

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai perihal atau cara melayani atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan dalam penelitian ini dimaknai sebagai cara yang disampaikan oleh pemilik atau perusahaan kepada calon pembeli. Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tidak dapat dihindari hampir semua produk yang ditawarkan oleh perusahaan memerlukan pelayanan yang baik, baik secara langsung maupun tidak langsung.¹

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetensi dalam usaha merebut pasaran atau pelanggan. Adanya kompetensi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau perusahaan, mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan, melalui berbagai

¹ Sanurdi, *Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen Teori Dan Praktik*, 2021.hal, 15.

cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan atau memakai jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi atau Perusahaan.

Pelayanan konsumen merupakan aktivitas pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen, baik sebelum transaksi, saat transaksi, dan sesudah transaksi. pelayanan dikategorikan menjadi tiga kelompok, yaitu core service. Kelompok pertama ini menerangkan bahwa pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen adalah produk utamanya. Facilitating service. Kelompok kedua merupakan fasilitas pelayanan tambahan yang diberikan kepada pelanggan. Meskipun bagian kedua ini berbentuk pelayanan tambahan, tetapi pelayanan ini sifatnya wajib. Supporting service. Kategori pelayanan ketiga ini merupakan pelayanan tambahan atau pendukung untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan dari pesaing.²

pelayanan adalah persepsi dari konsumen kepada industri penyedia jasa. Sebuah pelayanan, baik atau buruk, itu sepenuhnya penilaian dari konsumen yang pernah menggunakan jasa mereka. Oleh karena itu, banyak para penyedia jasa dan pelayanan meminta pendapat dari konsumen mereka dengan berbagai bentuk, mulai dari kuesioner, media sosial, atau langsung dengan guest commend card.³

² Sanurdi, *Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen Teori Dan Praktik*, 2021.hal., 24.

³ Krishna Anugrah dan I Wayan Sudarmayasa, 'Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi', *Ideas Publishing*, 2020, hal. 21.

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas menandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan. Seperti kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, kemudian penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, serta melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.

Kualitas merupakan kunci bagi penyedia jasa layanan untuk bertahan di persaingan yang semakin kompetitif antara dunia jasa layanan. Bagi pihak penyedia jasa/layanan dalam mencapai kepuasan konsumen, kualitas menjadi hal penting dan layak untuk ditingkatkan dan diperbaiki terus-menerus, dengan dilakukan inovasi yang berkelanjutan. Kualitas adalah sesuai dengan spesifikasi dan yang konsumen inginkan. Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, hal ini berarti bahwa kualitas didasarkan pada pengalaman aktua; pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut.⁴

Kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan, serta tindakan pengendalian keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut pandang produsen, tetapi dari persepsi orang yang menerima pelayanan. Hal ini karena konsumen adalah orang yang merasakan dan mengonsumsi

⁴ Wiwik Sulistiyowati, S.T., M.T., *Kualitas Layanan Teori Dan Aplikasinya (Wiwik Sulistiyowati, S.T., M.T.)*, 2018.

pelayanan yang diberikan sehingga konsumen mampu menilai dan menentukan kualitasnya. Dengan demikian, maka kualitas pelayanan dikatakan baik atau buruk bergantung pada konsistensi kemampuan produsen dalam memenuhi harapan para konsumennya.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kualitas cara penyampaian jasa kepada pelanggan yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas pelayan berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu dimensi-dimensi yang mewakili kualitas pelayanan tersebut.

3. Landasan Hukum

a. QS. An-Nahl (16):90

إِنَّ اللَّهَ يُأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat”.⁵

Ayat ini memiliki relevansi yang sangat kuat dalam konteks pelayanan, terutama pelayanan yang baik, etis, dan berorientasi pada kepuasan serta keadilan terhadap orang lain. Berikut penjelasannya:

⁵ QS. An-Nahl (16):90

Perintah Berlaku Adil Dalam pelayanan, keadilan mencerminkan sikap tidak diskriminatif dan memberikan hak sesuai porsi kepada setiap pelanggan atau pihak yang dilayani. Misalnya, memberikan pelayanan yang sama baiknya kepada semua anggota koperasi tanpa memandang status atau kedekatan pribadi. Perintah Berbuat Kebajikan (Al-Ihsan), Ihsan dalam pelayanan berarti melakukan pekerjaan lebih dari sekadar kewajiban, memberikan nilai tambah, empati, dan ketulusan. Ini mencerminkan pelayanan prima yang tidak hanya memenuhi kebutuhan teknis, tapi juga emosional dari pihak yang dilayani. Memberi kepada Kaum Kerabat, Secara konteks pelayanan ini bisa dimaknai sebagai peduli terhadap lingkungan sekitar termasuk komunitas internal seperti rekan kerja, anggota koperasi, atau pelanggan tetap. Nilai kekeluargaan dan loyalitas dibangun dari sikap saling membantu dan memperhatikan.

b. QS. Al-Baqarah (2):267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji”.⁶

Ayat ini menekankan pentingnya memberikan yang terbaik ketika memberi sesuatu kepada orang lain bukan sekadar asal memberi apalagi

⁶ QS. Al-Baqarah (2):267

dari sesuatu yang buruk atau tidak bernilai. Dalam konteks pelayanan, ayat ini sangat relevan dan dapat dianalisis sebagai berikut:

Memberi Pelayanan Berkualitas: Pelayanan yang diberikan kepada orang lain (pelanggan, anggota, atau masyarakat) harus berasal dari "hasil yang baik", yakni pelayanan yang berkualitas, tidak asal-asalan, dan sesuai standar etika serta profesionalisme. Menolak Pelayanan yang Buruk: Ayat ini mengkritik praktik memberikan sesuatu yang tidak layak, yang bahkan pemberinya sendiri tidak ingin menerimanya. Pelayanan, ini berarti kita tidak boleh memberi layanan yang buruk, tidak sopan, atau tidak sesuai kebutuhan hanya karena merasa "asal sudah melayani". Keikhlasan dan Etika dalam Pelayanan: Menekankan pentingnya niat yang benar dan etika dalam memberikan layanan. Memberikan layanan terbaik adalah wujud dari keimanan dan rasa tanggung jawab kepada Allah, karena Dia Mahakaya dan Maha Terpuji tidak butuh layanan buruk atau niat setengah hati. Ayat ini menekankan pentingnya memberikan yang terbaik, termasuk dalam pelayanan, tidak memberikan yang asal-asalan atau idak layak.

4. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan umumnya mengacu pada lima dimensi utama yang dikenal dengan model SERVQUAL atau service quality yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry.⁷ Lima metode

⁷ Sinollah dan Masruro, 'Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)', *Jurnal Dialektika*, 4.1 (2020), hal.47.

yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam jurnal Parasuraman, yaitu⁸:

- a. Bukti Fisik (Tangibles). Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.
- b. Keandalan (Reliability). Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.
- c. Daya Tanggap (Responsiveness). Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.
- d. Keyakinan (Assurance). Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.

⁸ I Oktaviana and N I Lestari, 'Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (Persero)', *Jurnal Ekonomi Vokasi*, 5.1 (2021).

- e. Empati (Emphaty). Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

B. Citra Koperasi

1. Citra koperasi

Citra koperasi adalah kesan dan keyakinan yang diperoleh oleh anggota koperasi berdasarkan pengetahuannya dan pengalamannya yang dipengaruhi oleh personalisasi, reputasi, nilai dan identitas perusahaan, yaitu koperasi selama menjadi anggota.⁹

Citra koperasi yang baik mencerminkan kepercayaan dan reputasi yang baik agar anggota bangga terhadap koperasi. Disisi kualitas pelayanan memainkan peran krusial dengan memastikan kebutuhan dan harapan anggota terpenuhi secara konsisten.¹⁰ Citra koperasi adalah estimasi keseluruhan stakeholder kinerja perusahaan dari waktu ke waktu. Sebuah merek perusahaan merupakan simbol yang mencakup seperangkat harapan pelanggan dan memberikan sumber daya berharga untuk perusahaan, berdasarkan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Tertinggalnya kinerja koperasi dan kurang baiknya citra koperasi.

Pemahaman tentang koperasi sebagai badan usaha yang memiliki struktur

⁹ Ahyan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota KUD Karya Jaya Desa Bukit Harapan” Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi 2020, hal, 34

¹⁰ M Rowi Mustofa, Sri Wahyuni, and Mega Hastuti, “Peran Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Memprediksi Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Pembangunan” 5, no. 4 (2025): 1175–88, 979.

kelembagaan (struktur organisasi, struktur kekuasaan, dan struktur insentif) yang unik/khas dibandingkan badan usaha lainnya masih dirasa sangat kurang. Disamping itu, masih kurang memasyarakatnya informasi tentang praktek praktek berkoperasi yang benar (best practices) telah menimbulkan berbagai permasalahan mendasar yang menjadi kendala bagi kemajuan perkoperasian¹¹

Pertama, koperasi yang terbentuk lebih bersifat temporer dalam mengantisipasi suatu kondisi yang menguntungkan sesaat, tanpa didasari kebutuhan kepentingan ekonomi bersama dan prinsip kesukarelaan dari para anggotanya. Kedua, banyak koperasi yang tidak dikelola secara profesional dengan menggunakan teknologi dan kaidah ekonomi moderen sebagaimana layaknya sebuah badan usaha. Ketiga, masih terdapat kebijakan dan regulasi yang kurang mendukung kemajuan koperasi. Kondisi yang kurang kondusif tersebut memberi akibat : kinerja dan kontribusi koperasi dalam perekonomian relatif tertinggal dibandingkan badan usaha lainnya, dan citra koperasi di mata masyarakat kurang baik. Lebih lanjut, kondisi tersebut mengakibatkan terkikisnya kepercayaan, kepedulian dan dukungan masyarakat kepada koperasi.

Citra sangat penting bagi perusahaan jasa dan untuk sebagian besar ditentukan oleh penilaian pelanggan dari layanan yang mereka terima. Namun, penelitian awal pada citra perusahaan difokuskan terutama pada produsen dan retail, dengan sedikit pekerjaan yang dilaporkan pada

¹¹ Sesarria Yuvanda, dkk, "*Konsepsi Pengembangan Koperasi*" Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi Februari, 2021, hal. 149.

penilaian gambar pelanggan dalam layanan. Karena layanan berwujud namun berdasarkan kinerja, pemahaman yang lebih baik dari komponen komponen dari citra perusahaan akan membantu manajemen meningkatkan kinerja kompetitif dari perusahaan.¹²

2. Landasan Hukum

a. QS. Al-Maidah (5):2

وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ اَنْ صَدُّوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا
وَتَعَاوُنُوْا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰى وَلَا تَعَاوُنُوْا عَلَى الْاِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللّٰهَ
اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: *Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.*¹³

Ayat ini secara prinsip sangat relevan dalam konteks citra koperasi, khususnya dalam menumbuhkan nilai-nilai positif dalam kerja sama dan pelayanan antaranggota. Berikut keterkaitannya:

Pembentukan Citra Positif melalui Nilai Etika Ketika koperasi dan anggotanya menjunjung tinggi nilai kebaikan dan ketakwaan (seperti amanah, transparansi, dan kejujuran), maka citra koperasi di mata anggota dan masyarakat akan positif. Sebaliknya, jika koperasi terlibat dalam tindakan yang tidak adil atau merugikan, ini akan menciptakan citra negatif dan menurunkan kepercayaan. Prinsip Tolong-Menolong (Ta'āwun) sebagai Dasar Koperasi, Koperasi dibentuk atas dasar kerja sama dan saling membantu antaranggota. Ayat ini menegaskan

¹² La Ode Sugianto S.Pd, *Model Pengembangan Citra Perusahaan*, 2020.

¹³ QS. Al-Maidah (5):2

pentingnya menolong dalam kebajikan dan ketakwaan, yang selaras dengan semangat koperasi untuk meningkatkan kesejahteraan anggota melalui praktik-praktik yang etis dan berlandaskan keadilan. Maksudnya disini ialah prinsip Kerjasama dalam kebaikan sangat identik dengan semangat koperasi, dan menjadi fondasi utama bagi cotra koperasi yang positif dan bermanfaat bagi anggotanya.

b. QS. Ali Imran (3):159

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

Artinya: Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.¹⁴

Ayat ini sangat relevan dalam konteks citra koperasi, khususnya dalam hal kepemimpinan, pelayanan, dan hubungan antaranggota.

Berikut adalah keterkaitannya secara rinci:

Lemah Lembut sebagai Citra Positif, Ayat ini menekankan pentingnya sikap lemah lembut dalam kepemimpinan. Dalam konteks koperasi, pengurus yang bersikap ramah, menghargai anggota, dan tidak otoriter

¹⁴ QS. Ali Imran (3):159

akan menciptakan citra koperasi yang humanis dan profesional. Citra koperasi yang baik akan tumbuh dari sikap pengurus yang tidak keras atau kasar kepada anggota. Pengampunan dan Toleransi, Koperasi yang mampu memaafkan kesalahan kecil anggotanya dan tidak langsung memberikan sanksi keras, menunjukkan nilai-nilai kebersamaan dan kekeluargaan, yang memperkuat citra positif koperasi di mata anggota. Ayat ini menunjukkan pentingnya kepemimpinan yang berkarakter baik, musyawarah, dan kelembutan dalam bekerjasama, yang semuanya membenangun citra positif suatu organisasi, termasuk koperasi.

3. Indikator Citra Koperasi

Menurut Shirley Harrison dalam jurnal tumini mengemukakan bahwa informasi yang lengkap mengenai citra perusahaan meliputi empat elemen yaitu sebagai berikut¹⁵:

- a. Kepribadian (personality). Menggambarkan karakter atau sifat khas dari koperasi, seperti apakah koperasi tersebut ramah, inovatif, terbuka, atau professional.
- b. Reputasi (reputation). Merujuk pada bagaimana koperasi dipandang oleh public berdasarkan tindakan dan rekam jejaknya di masa lalu. Reputasi yang baik mencerminkan kepercayaan dan kredibilitas koperasi dimata anggota dan masyarakat.

¹⁵ Tumini, M. Saiful Bahri, dan Irvan Sumiafandi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Di Kota Probolinggo', *Relasi : Jurnal Ekonomi*, vol.16.1 (2020), hal. 78.

- c. Nilai (value). Nilai-nilai dasar yang dianut dan dijunjung tinggi oleh koperasi, seperti kejujuran, gotong royong, dan pelayanan. Nilai ini menjadi pedoman dalam setiap aktivitas koperasi.
- d. Identitas Perusahaan (corporate identity). Berkaitan dengan symbol-simbol visual dan komunikasi yang digunakan koperasi, seperti logo, warna, slogan, serta gaya komunikasi. Identitas ini membantu public mengenali dan membedakan koperasi dari organisasi lain.

C. Nilai-Nilai Keislaman

1. Pengertian Nilai-Nilai Islam

Nilai menurut kamus besar Bahasa Indonesia adalah sifat-sifat atau hal yang penting atau hal yang berguna bagi kemanusiaan. Nilai merupakan suatu ukuran untuk menghukum atau suatu ukuran untuk memilih suatu tindakan dan tujuan tertentu. Nilai menurut bahasa adalah “harga”. Nilai merupakan alat yang menunjukkan alasan dasar bahwa cara pelaksanaan lebih disukai secara sosial dibandingkan dengan cara yang berlawanan. Maksudnya adalah bahwa nilai mengandung elemen yang membawa ide-ide seorang individu mengenai sesuatu hal yang baik, buruk, benar, salah atau sesuatu yang diinginkannya.

Nilai-nilai agama Islam pada hakekatnya adalah kumpulan dari prinsip hidup, ajaran-ajaran tentang bagaimana manusia seharusnya menjalankan kehidupannya, yang satu prinsip dengan lainnya saling terkait membentuk satu kesatuan yang utuh tidak dapat dipisahkan. Pada

dasarnya Islam merupakan satu sistem, satu paket, paket nilai yang saling terkait satu sama lain, membentuk apa yang disebut sebagai teori-teori Islam baku . Dalam Islam segala hal telah diatur, bagaimana cara kita bersikap dan menjalankan kehidupan di dunia, yang masing-masing memiliki keterikatan satu sama lain.¹⁶

Nilai-nilai keislaman merupakan bagian dari nilai material yang terwujud dalam kenyataan pengalaman rohani dan jasmani. Nilai-nilai Islam merupakan tingkatan integritas kepribadian yang mencapai tingkat insan kamil (insan yang baik) nilai-nilai Islam bersifat mutlak kebenarannya, universal dan suci Kebenaran dan kebaikan agama mengatasi rasio perasan, keinginan, nafsu-nafsu manusia dan mampu melampaui subyektifitas golongan, ras, bangsa, dan stratifikasi sosial Islam.¹⁷

Pilihan didasarkan atas selera pribadi masing-masing. Manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengabaikan. Sedangkan dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-Qur'an dan Hadis. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan.

¹⁶ Nur Hudah, "Penanaman Nilai-Nilai Islam Dalam Membentuk Akhlak Mulia Melalui Kegiatan Mendongeng Di Tk," *Pemikiran Dan Pendidikan Islam* vol.12 (2019): 1–19.

¹⁷ Duta Bintang Fitriyah, Robbah Khunaijih, and Nailis Sa, "Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora" vol.1, no. 12 (2022): 2355–66.

Dalam mewujudkan nilai-nilai ibadah dalam bekerja yang dilakukan oleh setiap insan diperlukan adab dan etika yang membingkainya, sehingga nilai-nilai luhur tersebut tidak hilang sia-sia.¹⁸ Sebagaimana firman Allah dalam surat Adz-Dzariyyat ayat 56:

Artinya : “Dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku.”

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah menciptakan manusia, tidak lain agar kita beribadah kepadaNya dan tidak menyekutukanNya dengan sesuatu pun. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semua aktivitas hidup manusia merupakan aktivitas penghambaan kepada Allah. Begitu juga dalam aktivitas ekonomi yang dilakukan harus dalam rangka kepatuhan terhadap segala ketentuan Allah SWT. Diantara adab dan etika dalam bekerja dalam Islam adalah :

- a. Ihsan, yakni perbuatan seseorang untuk melakukan perbuatan yang ma'ruf dan menahan diri dari dosa. Dia mendermakan kebaikan kepada hamba Allah yang lainnya baik melalui hartanya, kehormatannya, ilmunya maupun raganya. Salah satu bentuk ihsan yang paling utama adalah berbuat baik kepada orang yang berbuat jelek kepada kita, baik dengan ucapan atau perbuatannya.
- b. Itqan, secara bahasa berarti mengerjakan sesuatu dengan sempurna. Namun dalam beberapa hal, itqan juga sering diartikan melampaui target. Dalam marketing, itqan bisa diartikan dengan penjualan produk

¹⁸ Kualitas Pelayanan and Islami Pada, “Rafidah, Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah” vol.10, no. 2 (2019): 113–26.

minimal mencapai targetnya atau bahkan melampaui targetnya. Itqan dalam bekerja adalah bagaimana pekerjaan yang dilakukan seseorang tuntas, selesai, rapi dan tidak menimbulkan permasalahan lainnya.

- c. Taysir, dalam memberikan pelayanan orang muslim juga harus memperhatikan aspek mempermudah orang lain, dalam proses mencari rezeki orang tersebut.
- d. Samahah, kata samhan sendiri secara bahasa memiliki arti longgar, toleransi, membuat orang lain senang. Sehingga seorang pebisnis yang baik, ia akan memudahkan dan menyenangkan orang lain ketika bertransaksi dengannya.
- e. Ash-Shidiq (kejujuran), kejujuran merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap manusia dalam berbagai segi kehidupan termasuk dalam bermuamalah, kejujuran menjadi bukti adanya komitmen akan pentingnya perkataan yang benar sehinggadapat dijadikan pegangan. Dengan demikian kejujuran merupakan nilai moral yang mendasar untuk menggapai ridha Allah dalam praktek perbankan syariah.

2. Indikator Nilai-Nilai Islam

Prinsip nilai-nilai syariah yang ada pada setiap perusahaan atau bank yang berbasis syariah harus memiliki beberapa prinsip-prinsip sesuai dengan hukum islam sebagai titik acuan perusahaan. Berikut

adalah beberapa indikator penerapan nilai-nilai syariah yang sesuai dengan hukum islam pada perusahaan di antaranya yaitu¹⁹:

1. Ash-Shidq (kebenaran dan kejujuran)

Ash-shidq yaitu bahwa di dalam Islam setiap orang dilarang melakukan kebohongan dan penipuan, karena dengan adanya penipuan/kebohongan sangat berpengaruh dalam keabsahan perjanjian/akad. Perjanjian yang di dalamnya mengandung unsur kebohongan/penipuan, memberikan hak kepada pihak lain untuk menghentikan proses pelaksanaan perjanjian tersebut.

2. Tabligh

Tabligh secara bahasa artinya menyampaikan. Selain itu, tabligh berarti mengajak sekaligus memberikan contoh untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran Islam dalam kehidupan sehari-hari. Tabligh dalam konteks ilmu retorika dibutuhkan dalam bekerja dan berorganisasi, yang berhubungan dengan aspek kepiawaian menyampaikan pesan dan merangkai kata-kata yang tepat dan benar, yang mampu meyakinkan dan mempengaruhi orang lain. Tabligh ditampilkan dalam bentuk sikap keterbukaan dalam berkomunikasi, visioner, membimbing, dan memberdayakan.

¹⁹ Elda Andriani and Rahmat Kurnia, “Pengaruh Indikator Nilai-Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Baitul Maal Wa Tamwil” jurnal manajemen dan profesional 4, no. 1 (2023): 77–91.

3. Amanah

Amanah secara etimologi berarti kesetiaan, ketulusan hati, lurus dan kepercayaan. Dalam bekerja, prinsip amanah terkait dengan kepercayaan terhadap tugas dan tanggung jawab yang diemban, jabatan yang dimiliki, dan kewenangan yang dipunyai, yang dilaksanakan dengan sebenar-benarnya. Sikap amanah ditampilkan dalam bentuk sikap keterbukaan (transparansi), kejujuran, pelayanan optimal dan ihsan (berbuat yang terbaik) dalam segala hal.

4. Fathanah

Fathanah artinya cerdas, mengerti, memahami dan menghayati secara mendalam segala hal terjadi dalam tugas dan kewajiban. Fathanah juga berarti bijaksana. Sikap ini jika dikembangkan akan menumbuhkan kreativitas dan kemampuan untuk melakukan berbagai macam inovasi yang bermanfaat. Dari sikap fathanah inilah pada umumnya akan tumbuh benih-benih profesionalisme dari orang-orang yang ada dalam suatu organisasi. Fathanah akan ditampilkan dalam sikap bekerja sungguh-sungguh, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi dan penuh dedikasi demi keberhasilan tugas-tugas dalam pekerjaannya.

5. Istiqomah

Istiqomah berarti tegak lurus, teguh dan tetap. Sikap istiqomah ialah teguh pendirian dalam tauhid dan tetap beramal shalih. Dalam bekerja, prinsip istiqomah berarti konsekuen dan konsisten serta

fokus dalam melaksanakan tugas yang diberikan, disiplin, teguh dalam pendirian dan tidak mudah terombang ambing dan putus asa. Allah swt. memerintahkan kepada orang-orang beriman agar senantiasa istiqomah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan atau *field research* yakni penelitian yang dilaksanakan secara sistematis untuk mengambil data di lapangan. Pendekatan menggunakan penelitian kualitatif memaparkan yaitu penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilaksanakan dalam menemukan dan mendeskripsikan suatu kegiatan yang dilakukan Untuk metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif metode deskriptif kualitatif merupakan suatu metode yang melukiskan, mendeskripsikan, serta memaparkan apa adanya kejadian objek yang diteliti berdasarkan situasi dan kondisi ketika penelitian itu dilakukan.¹

Pada penelitian, ini penulis akan terjun langsung ke lapangan yakni di Koperasi Karyawan Pt Sampoerna Agro untuk mengetahui Penerapan Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Ditinjau Dari Nilai-Nilai Keislaman Pada Koperasi karyawan. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara serta observasi ke berbagai pihak yang mendukung terlengkapinya penelitian ini.

¹ Iyon Muhdiyati dan Irma Inesia Sri Utami, 'Jurnal Perseda', *Jurnal Perseda*, vol.III.3 (2020), hal 132.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yaitu Riset kualitatif bersifat menggambarkan atau mendeskripsikan “makna data” serta fenomena yang diperoleh maupun ditangkap oleh peneliti saat berada di lapangan, dengan memberikan bukti-bukti terkait fakta yang sebenarnya di lapangan. Secara umum pemaknaan terhadap fenomena itu “banyak” tergantung pada kemampuan dan ketajaman peneliti dalam menganalisisnya.²

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti melakukan penelitian untuk mengamati bagaimana penerapan kualitas pelayanan dan citra koperasi ditinjau dari nilai-nilai keislaman pada koperasi karyawan di Pt Sampoerna Agro.

B. Sumber Data

Sumber data penelitian Sumber data penelitian merupakan subjek dari mana data diperoleh. Sedangkan data merupakan hasil pencatatan baik berupa fakta maupun angka yang dijadikan bahan untuk menyusun informasi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif.³ Sedangkan sumber data yang digunakan yaitu:

² Sulistyawati, *Penelitian Kualitatif: Metode Penelitian Kualitatif*, Jurnal *EQUILIBRIUM*, vol. 5, 2023, <http://belajarpikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>.

³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2020), 129

1. Sumber data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber asli atau sumber pertama dan yang mengalami sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari selain dari sumber asli tersebut.⁴ Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah anggota koperasi karyawan pt sampoerna agro.

Dalam penelitian ini, terdapat total populasi sebanyak 110 anggota. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel suatu sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pada teknik ini peneliti memilih purposive sampling informan yaitu manager koperasi karyawan Pt Sampoerna Agro serta dua karyawan koperasi karyawan Pt Sampoerna Agro dan peneliti secara selektif memilih 5 anggota.

Kriteria untuk informan atau sumber data primer yaitu manager, karyawan kasir dan anggota koperasi karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu teknik *purposive sampling*. teknik *purposive sampling* Adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai

⁴ Tuti Khairani Harahap Muhammad Hasan dkk, *Metode Penelitian Kualitatif*, 2023 hal.197.

penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti.⁵

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), dokumentasi dan gabungan keempatnya.⁶

Pada penelitian ini peneliti menggunakan data sekunder yaitu berupa buku yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, citra koperasi, serta jurnal ilmiah yang terdahulu ataupun artikel yang berkaitan dengan objek penelitian.

C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang objektif dan valid, yang berkaitan dengan penelitian ini, maka digunakan berupa metode ilmiah sebaiknya landasan untuk mencari pemecahan terhadap permasalahan tersebut. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

1. Wawancara (interview)

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yaitu melalui percakapan yang dilakukan oleh dua pihak

⁵ Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M. Si, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makassar: syakir media press, 2021), hal.137.

⁶ Ninla Elmawati Falabiba dkk, *Metode Penelitian, Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 2020, hal.121.

yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur, tidak terstruktur, langsung ataupun tidak langsung. Tujuan dari wawancara adalah untuk memperoleh informasi yang tidak dapat diamati atau tidak dapat diperoleh dengan alat lainnya.⁷

Melalui penelitian ini peneliti memilih jenis wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah metode penelitian kualitatif yang sangat fleksibel dan sering digunakan untuk menggali informasi yang lebih mendalam dari partisipan. Metode ini menggabungkan antara pertanyaan yang sudah disiapkan dengan pertanyaan yang muncul secara spontan berdasarkan jawaban partisipan. Sasaran informan dalam penelitian ini adalah anggota koperasi karyawan Pt Sampoerna Agro.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Tetapi perlu dicermati bahwa tidak semua dokumen memiliki kredibilitas yang tinggi. Sebagai contoh banyak foto yang tidak mencerminkan keadaan aslinya, karena foto dibuat untuk kepentingan tertentu.⁸

⁷ Rola Pola Anto dkk, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Penerapannya, Angewandte Chemie International Edition*, vol.6(11), hal.61., 2024, II.

⁸ Nur Hikmatul Auliya dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 2020. hal.149.

D. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan atau validitas data, maka peneliti menggunakan penjamin keabsahan data Triangulasi. Adapun triangulasi yang digunakan peneliti yaitu:

Triangulasi Subjek atau Sumber

Yaitu membandingkan hasil wawancara dan data hasil wawancara dengan cara mewawancarai sumber yang berbeda atau menggunakan minimal tiga atau lebih informan.⁹ Adapun subjek dalam penelitian ini yaitu manager, karyawan dan anggota koperasi karyawan pt sampoerna agro.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.¹⁰

Pada penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus hingga datanya jenuh. Pengamatan yang dilakukan terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data yang tinggi. Sehingga teknik analisis data yang digunakan belum ada pola yang jelas.¹¹

⁹ Djoko Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Penerbit Alfabeta, 2010. hal.241.

¹⁰ Auliya dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Penerbit Pustaka ilmu, 2020. hal.141.

¹¹ Muhammad Hasan dkk, *Metode Penelitian Kualitatif*.

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah sebuah upaya untuk membuang hal-hal yang tidak penting dan memerlukan kecerdasan untuk merangkum inti dari masalah yang diangkat, tujuan penelitian serta hanya berfokus pada penelitian, maka harus direduksi atau mengurangi data yang tidak penting. Fungsi dari reduksi data ini adalah agar memudahkan peneliti dalam proses gambaran yang jelas untuk melakukan penelitian secara mendalam dan sebagai alat bagi peneliti untuk mengumpulkan data di kemudian hari. Dalam tahap ini peneliti memilah data yang dianggap penting serta membuat data yang tidak relevan dengan penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sebuah tahapan lanjutan dari tahapan pertama yakni pengkodean dan reduksi data dalam analisis data kualitatif melalui model interaktif yang diberikan Miles dan Huberman. Pada tahap penyajian data ini, berarti menghendaki peneliti untuk dapat menyajikan data temuan penelitian berupa kategori atau kelompok-kelompok data.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah yang terakhir dalam analisis data adalah dengan melakukan penarikan kesimpulan. Peneliti menarik kesimpulan Dengan berpikir secara induktif atau dari yang khusus ke umum. Penarikan kesimpulan diperoleh dari data yang sudah disajikan sebelumnya serta mengambil kesimpulan juga merupakan jawaban dari perumusan masalah yang dibuat sebelumnya.

Peneliti menarik kesimpulan secara sementara atas data yang diperoleh dan selanjutnya mempertimbangkan data melalui pihak yang berkompeten dan membandingkan dengan penelitian terdahulu. Dan pada tahap akhir peneliti dapat menarik kesimpulan atas temuan yang diperoleh.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Koperasi Karyawan PT Sampoerna Agro

PT Sampoerna Agro Tbk adalah sebuah perusahaan publik di Indonesia yang bergerak di bidang usaha perkebunan dan pemrosesan produk-produk dari kelapa sawit, karet, dan sagu. Awal sekali membuka untuk Koperasi ini sebetulnya dari tahun 2003 tetapi Koperasi ini memiliki dua divisi ada koperasi simpan pinjam dan kopkar mart atau tempat pembelanjaan, jadi yang didirikan di tahun 2018, unit pertama berada di kebun belida, kemudian lanjut proses pembangunan ke unit-unit yang lain di kebun-kebun area 1, 2 dan 4 untuk sekarang kopkar sudah ada 10 unit terakhir pembangunan ada di tanjungsari. Mulanya koperasi ini hanya koperasi simpan pinjam saja, tetapi semakin berkembang menjadi bertambahnya jenis usaha lain yaitu kopkar mart.¹

Pertumbuhan anggota koperasi karyawan Kebun Belida PT Sampoerna Agro Tbk pada tahun 2021–2024 mengalami kenaikan dan penurunan dalam keanggotaannya. Tahun 2021 jumlah anggota 109 mengalami penurunan jumlah anggota sebesar 33 anggota sehingga di tahun 2022 jumlah anggotanya menjadi 76 anggota. Kemudian pada tahun 2023 jumlah anggota mengalami kenaikan sebanyak 6 anggota menjadi 82 anggota dan pada tahun 2024 jumlah anggota menurun menjadi 81 anggota.

¹ Wawancara dengan ibu siska, sebagai pengurus koperasi, tgl. 23 Mei 2025

Jumlah anggota tahun ini berjumlah 110 anggota jika dilihat dari pekerjaan, 90 orang bergabung dengan kantor kebun, 10 orang dari kantor grup, 10 orang berasal dari bengkel sentral.

B. Implementasi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. ketika menjalankan suatu usaha seharusnya dapat memberikan pelayanan yang maksimal agar pelanggan pun merasa senang dan puas dengan pelayanan yang kita berikan, strategi yang sering digunakan pada kopkar mart untuk menarik anggota dengan menyediakan kartu anggota koperasi yang bisa digunakan untuk berbelanja keperluan yang dibutuhkan. Kepemilikan kartu anggota anggota memungkinkan anggota melakukan transaksi secara kredit atau jumlah transaksi akan otomatis terpotong dari gaji yang diterima.

Hasil wawancara dengan ibu siska perwakilan manager koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“jadi cara kita sebagai pengurus untuk memastikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur itu setiap bulan kita selalu adakan evaluasi jadi tim kita yang dari sini melakukan evaluasi ke seluruh unit kita datangi unit masing-masing kita evaluasi dari mulai pelayanannya kemudian alokasi barangnya terus kemudian kondisi tokonya seperti apa kita selalu evaluasi itu setiap bulan”²

² Wawancara dengan ibu siska, sebagai pengurus koperasi, tgl. 6 Desember 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan perwakilan manager koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun Belida, diketahui bahwa dalam upaya menjaga kualitas pelayanan terhadap anggota, pihak koperasi menerapkan sistem evaluasi rutin setiap bulan. Evaluasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur dan standar operasional yang berlaku. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan pelayanan anggota, sistem evaluasi ini dipandang penting agar setiap unit pelayanan dapat terus memperbaiki kualitas kinerja dan memastikan pelayanan tetap konsisten. Evaluasi dilakukan langsung oleh tim pengurus dengan mengunjungi setiap unit, menilai kualitas pelayanan, kondisi toko, hingga alokasi barang yang tersedia.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“kami anggota koperasi mendapatkan kartu koperasi yang dapat kita gunakan untuk berbelanja dan sebagai bukti bahwa kami adalah anggota koperasi”³

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida, diketahui bahwa anggota merasa mendapatkan fasilitas keanggotaan yang mendukung kemudahan dalam mengakses layanan koperasi. Melalui pernyataannya yang mengatakan bahwa anggota menerima kartu koperasi yang dapat digunakan baik sebagai alat identitas maupun sebagai fasilitas untuk melakukan transaksi pembelian di toko koperasi. Kartu tersebut tidak

³ Wawancara dengan ibu Munawaroh, sebagai anggota koperasi, tgl. 6 Desember 2025

hanya berfungsi sebagai tanda bahwa seseorang resmi terdaftar sebagai anggota koperasi, tetapi juga memberikan akses kemudahan dalam berbelanja tanpa harus menggunakan pembayaran tunai secara langsung. Keberadaan kartu koperasi memberikan kesan bahwa sistem pengelolaan koperasi sudah berjalan dengan baik dan terstruktur, sehingga anggota dapat merasakan manfaat langsung dari keanggotaannya. Melalui penyediaan fasilitas ini, anggota merasa lebih dihargai dan diakomodasi kebutuhannya, terutama dalam hal efisiensi dan kepraktisan saat bertransaksi di lingkungan koperasi.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“Saya paling sering pakai layanan toko sembako”⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida, diketahui bahwa layanan yang paling sering digunakan oleh anggota adalah layanan toko sembako. Responden menyampaikan bahwa ia lebih banyak memanfaatkan fasilitas toko sembako karena menyediakan berbagai kebutuhan pokok yang diperlukan sehari-hari. Kemudahan akses serta ketersediaan barang menjadi alasan utama anggota memilih memanfaatkan layanan tersebut.

Pernyataan ini menunjukkan bahwa layanan toko sembako merupakan salah satu fasilitas yang paling diminati oleh anggota koperasi,

⁴ Wawancara dengan ibu pipit sebagai anggota koperasi, tgl. 6 December 2025

sekaligus menjadi indikator bahwa koperasi telah berperan dalam membantu pemenuhan kebutuhan dasar anggota secara praktis dan efisien.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“Saya sering memakai layanan kartu anggota untuk belanja bulanan di toko.”⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida, diketahui bahwa anggota sering memanfaatkan layanan kartu anggota sebagai alat transaksi dalam melakukan belanja bulanan di toko koperasi. Responden menyampaikan bahwa penggunaan kartu anggota memberikan kemudahan dalam proses pembelian, karena selain berfungsi sebagai identitas keanggotaan, kartu tersebut juga mempermudah akses layanan tanpa harus melakukan pembayaran tunai secara langsung.

Pernyataan ini menunjukkan bahwa layanan kartu anggota menjadi salah satu fasilitas yang cukup membantu anggota dalam memenuhi kebutuhan bulanan mereka. Kemudahan dan kepraktisan dalam penggunaannya turut mendukung persepsi positif anggota terhadap kualitas pelayanan koperasi.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

⁵ Wawancara dengan bapak Susanto sebsgsi anggota koperasi tgl. 6 Desember 2025

“biasanya pake layanan kredit barang sama belanja kebutuhan sehari-hari.”⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida, diperoleh informasi bahwa anggota menggunakan dua layanan utama di koperasi, yaitu layanan kredit barang dan fasilitas belanja kebutuhan sehari-hari di toko koperasi. Responden menyampaikan bahwa layanan kredit sangat membantu untuk memenuhi kebutuhan tertentu tanpa harus mengeluarkan biaya besar secara langsung, sementara toko koperasi memudahkan anggota memperoleh berbagai kebutuhan harian dengan harga terjangkau. Kedua layanan ini dinilai memberikan manfaat praktis dan mendukung kebutuhan anggota dalam aktivitas sehari-hari.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“Biasanya pakai layanan toko sama pinjaman.”⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida, diketahui bahwa anggota tersebut paling sering menggunakan dua jenis layanan, yaitu layanan toko dan layanan pinjaman. Beliau menyampaikan bahwa toko koperasi memudahkan anggota dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, sementara layanan pinjaman membantu ketika membutuhkan dana

⁶ Wawancara dengan ibu aya sebagai anggota koperasi 10 Desember 2025

⁷ Wawancara dengan bapak ari sebagai anggota koperasi 10 Desember 2025

tambahan. Kedua layanan ini dinilai sangat bermanfaat dan menjadi fasilitas yang paling sering dimanfaatkan oleh anggota.

Hasil wawancara dengan ibu siska perwakilan manager koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“untuk memastikan semuanya tim sudah ditraining dengan cukup baik jadi sebelum tim toko diturunkan kita adakan training dahulu jadi sebelum kita pastikan mereka turun Kita juga harus pastikan mereka sudah bisa, jadi semua sudah di training dengan cukup baik untuk diterjunkan lapangan”⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan manager koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun Belida, diketahui bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, pihak koperasi memastikan bahwa seluruh tim yang bertugas telah mendapatkan pelatihan sebelum ditempatkan di lapangan. Pelatihan ini dianggap penting agar setiap karyawan memahami prosedur, tugas, serta standar pelayanan yang harus dijalankan ketika berinteraksi dengan anggota koperasi. Sebelum karyawan ditempatkan di unit toko, proses training dilakukan terlebih dahulu untuk memastikan bahwa tim tersebut siap melaksanakan tugas secara optimal. Adanya pelatihan ini, diharapkan karyawan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, konsisten, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan koperasi.

Hasil wawancara dengan ibu siska perwakilan manager koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

⁸ Wawancara dengan ibu siska, sebagai pengurus koperasi, tgl. 6 Desember 2025

“jadi semua data itu telah direkap secara online ya dan setiap tahunnya kita adakan rapat tahunan nah itulah fungsinya rapat tahunan untuk mengecek dana yang kita miliki itu berapa, untuk dibagi berapa post dari mulai eh dana modal kemudian dana operasional kemudian keuntungannya berapa untuk dikembalikan menjadi model lagi berapa jadi kita adakan rapat tahunan tujuannya yaitu saling untuk mengevaluasi dan juga agar anggota mengetahui keuangan Koperasi ini yang dalam artian kita terbuka terhadap anggota”⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan manager koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun Belida, diketahui bahwa sistem transparansi keuangan menjadi salah satu bentuk pelayanan dan komitmen koperasi terhadap anggotanya. Seluruh data keuangan telah direkap secara online sehingga memudahkan pengurus dalam mengakses, memeriksa, dan mengevaluasi laporan keuangan kapan pun diperlukan. Koperasi juga melaksanakan rapat tahunan yang menjadi wadah untuk mengkaji ulang kondisi keuangan, termasuk jumlah dana yang dimiliki, alokasi dana modal, dana operasional, serta pembagian keuntungan. Rapat ini tidak hanya berfungsi sebagai bentuk evaluasi internal, tetapi juga sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada anggota agar mereka mengetahui kondisi keuangan koperasi secara jelas dan terbuka.

Hal ini menunjukkan bahwa koperasi menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi sebagai bagian dari upaya meningkatkan kepercayaan anggota.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

⁹ Wawancara dengan ibu siska, sebagai pengurus koperasi, tgl. 6 Desember 2025

“fasilitas dan di koperasi kami cukup memuaskan dan kami mendapatkan kenyamanan dalam banyak hal kami bisa melakukan simpan pinjam dan kita bisa belanja banyak kebutuhan kami”¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida, diketahui bahwa anggota merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh koperasi. Responden menyampaikan bahwa fasilitas yang ada dinilai sudah cukup memadai sehingga memberikan rasa nyaman bagi anggota dalam memanfaatkan layanan yang tersedia. Terlihat dari berbagai kemudahan yang dapat diakses, seperti layanan simpan pinjam serta ketersediaan berbagai kebutuhan di toko koperasi yang dapat dibeli oleh anggota. Kenyamanan yang dirasakan oleh anggota menunjukkan bahwa koperasi telah mampu menjalankan fungsi pelayanan dengan baik, baik dari segi aksesibilitas maupun ketersediaan layanan. Kemudahan dalam melakukan transaksi serta keberagaman produk yang tersedia di koperasi menjadi salah satu faktor yang membuat anggota merasa terbantu dan mendapatkan manfaat nyata dari keanggotaannya. Pernyataan tersebut mencerminkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas koperasi sudah sesuai dengan harapan anggota.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“Toko cukup nyaman, barangnya juga lengkap. Cuma kadang agak ramai pas awal bulan.”¹¹

¹⁰ Wawancara dengan ibu Munawaroh, sebagai anggota koperasi, tgl. 6 Desember 2025

¹¹ Wawancara dengan ibu pipit sebagai anggota koperasi, tgl. 6 December 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida, diketahui bahwa anggota merasa toko koperasi cukup nyaman dan menyediakan barang yang lengkap. Sedangkan, anggota juga menyebutkan bahwa toko sering kali menjadi lebih ramai saat awal bulan, sehingga sedikit mengurangi kenyamanan berbelanja.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“Barang-barangnya lumayan lengkap, tempatnya juga cukup nyaman meskipun kelihatannya kecil.”¹²

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida, anggota menyampaikan bahwa toko koperasi menyediakan barang yang cukup lengkap sehingga mudah dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Beliau juga menilai bahwa meskipun ukuran toko tidak terlalu besar, tempatnya tetap terasa nyaman untuk berbelanja. Pernyataan ini menunjukkan bahwa kenyamanan dan kelengkapan barang menjadi salah satu keunggulan layanan koperasi di mata anggota.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“Fasilitas cukup baik, ruangnya bersih dan transaksi juga nyaman.”¹³

¹² Wawancara dengan bapak Susanto sebagai anggota koperasi tgl. 6 Desember 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida, diketahui bahwa anggota menilai fasilitas koperasi sudah cukup baik. Beliau menyampaikan bahwa ruangan pelayanan terasa bersih dan tertata, sehingga memberikan kenyamanan bagi anggota saat bertransaksi. Kemudahan dan kenyamanan dalam proses transaksi juga menjadi salah satu hal yang diapresiasi oleh anggota, menunjukkan bahwa fasilitas koperasi telah mendukung pelayanan dengan baik.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“Tempatnya bersih dan tertata, nyaman dan adem”¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida, diketahui bahwa anggota menilai kondisi fasilitas koperasi cukup baik. Beliau menyampaikan bahwa tempat pelayanan dan area toko terlihat bersih, tertata, serta memberikan suasana yang nyaman dan sejuk. Menunjukkan bahwa kebersihan dan penataan ruang telah dikelola dengan baik sehingga menciptakan lingkungan yang mendukung kenyamanan anggota saat berkunjung atau bertransaksi.

Wawancara dengan pengurus koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

¹³ Wawancara dengan ibu aya sebagai anggota koperasi 10 Desember 2025

¹⁴ Wawancara dengan bapak ari sebagai anggota koperasi 10 Desember 2025

"Sebagai kasir, tugas utama saya melayani transaksi keuangan anggota seperti pembayaran, dan pencatatan transaksi dengan tepat dan transparan."¹⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengurus koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida yang bertugas sebagai kasir, diperoleh informasi bahwa peran kasir dalam koperasi memiliki tanggung jawab penting terkait pelayanan transaksi keuangan anggota. Pengurus tersebut menjelaskan bahwa tugas utamanya adalah melakukan pelayanan dalam bentuk pembayaran, pencatatan transaksi, serta memastikan seluruh proses dilakukan dengan tepat dan transparan.

Penjelasan ini menunjukkan bahwa transparansi dan ketelitian menjadi aspek yang sangat diperhatikan dalam pelaksanaan tugas sebagai kasir, mengingat transaksi keuangan merupakan bagian krusial dalam kepercayaan anggota terhadap koperasi. Sikap profesional dalam menjalankan fungsi pelayanan keuangan mencerminkan komitmen koperasi dalam menjaga akuntabilitas serta kualitas pelayanan kepada anggota.

Peran kasir tidak hanya sebatas melaksanakan transaksi, tetapi juga menjaga kepercayaan anggota melalui keterbukaan informasi dan kelengkapan pencatatan yang sesuai dengan prosedur operasional koperasi.

Hasil wawancara dengan ibu siska perwakilan manager koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

¹⁵ Wawancara dengan ibu dini sebagai pengurus koperasi 06 Desember 2025

“kalau sejauh ini ya seluruh tim toko sudah mendapatkan training karena sebelum diterjunkan mereka sudah mendapatkan training sejauh ini semua dalam kondisi yang terbaik namun di luar daripada itu kita tetap menerima keluhan atau aspirasi dari seluruh anggota jadi kalau misalnya kita evaluasi setiap bulannya kita selalu menerima aspirasi-aspirasi dari anggota atau tim kita apa yang dikeluhkan kita tetap terima, sebagai bahan evaluasi kita setiap bulan”¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager Koperasi Karyawan PT Sampoerna Agro Unit Kebun Belida, diperoleh informasi bahwa seluruh karyawan yang bertugas di toko koperasi telah melalui proses pelatihan sebelum ditempatkan pada posisi kerja masing-masing. Pelatihan tersebut diberikan sebagai bentuk pembekalan agar setiap karyawan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada anggota koperasi. Meskipun demikian, pihak pengelola koperasi tetap membuka ruang untuk menerima saran, keluhan, maupun aspirasi dari anggota serta internal tim kerja. Setiap masukan yang diterima akan dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan. Evaluasi tersebut dilakukan secara rutin setiap bulan agar kualitas layanan yang diberikan tetap terjaga dan terus mengalami peningkatan sesuai kebutuhan serta harapan anggota koperasi.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“alhamdulillah Yang pastinya mereka melayani memberikan pelayanan dan dilakukan dengan sopan dan sangat ramah”¹⁷

¹⁶ Wawancara dengan ibu siska, sebagai pengurus koperasi, tgl. 6 Desember 2025

¹⁷ Wawancara dengan ibu Munawaroh, sebagai anggota koperasi, tgl. 6 Desember 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida, anggota menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi dinilai cukup baik. Responden menekankan bahwa petugas koperasi memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan serta ramah kepada anggota. Menunjukkan bahwa aspek etika dan interaksi interpersonal dalam pelayanan telah berjalan dengan baik, sehingga menciptakan suasana yang nyaman bagi anggota ketika bertransaksi maupun berkonsultasi mengenai kebutuhan koperasi. Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa anggota merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh pengelola koperasi, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap terbentuknya pengalaman pelayanan yang positif. Sikap ramah dan sopan dari petugas menjadi salah satu indikator penting dalam kualitas pelayanan, serta menjadi faktor yang dapat memperkuat hubungan antara koperasi dan anggotanya.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“Iya, sejauh ini sesuai. Kalau ada kekurangan biasanya cepat ditangani.”¹⁸

Wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan selama ini sudah sesuai dengan harapannya. Beliau menuturkan bahwa setiap kali terdapat kekurangan atau kendala dalam pelayanan,

¹⁸ Wawancara dengan ibu pipit sebagai anggota koperasi, tgl. 6 December 2025

pihak koperasi biasanya bergerak cepat untuk menanganinya. Membuat anggota merasa terbantu dan menilai bahwa responsivitas koperasi cukup baik dalam menjaga kepuasan anggota.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“Sebagian besar sudah sesuai, tapi kadang proses pinjaman agak lama.”¹⁹

Wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapannya. Namun, beliau juga menyampaikan bahwa terdapat beberapa hal yang masih perlu ditingkatkan, terutama terkait proses pengajuan pinjaman yang kadang berlangsung cukup lama. Meskipun demikian, beliau menilai bahwa pelayanan lainnya sudah berjalan baik dan membantu kebutuhan anggota.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“Iya, pelayanannya cukup cepat dan sesuai ekspektasi, tapi suka kekurangan stok barang”²⁰

Wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dinilai cukup cepat dan sesuai dengan harapannya. Meskipun demikian, beliau juga menyampaikan bahwa ketersediaan barang di toko

¹⁹ Wawancara dengan bapak Susanto sebagai anggota koperasi tgl. 6 Desember 2025

²⁰ Wawancara dengan ibu aya sebagai anggota koperasi 10 Desember 2025

terkadang kurang lengkap sehingga beberapa kebutuhan tidak selalu dapat terpenuhi. Menjadi salah satu catatan yang menurutnya perlu diperbaiki agar pelayanan dapat berjalan lebih maksimal.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“Sebagian besar sesuai, tapi ada beberapa momen pelayanan jadi lambat kalau sedang ramai.”²¹

Wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida mengungkapkan bahwa sebagian besar pelayanan sudah sesuai dengan harapannya. Beliau juga menambahkan bahwa pada waktu-waktu tertentu, terutama ketika kondisi sedang ramai, pelayanan dapat menjadi lebih lambat dari biasanya. Situasi ini menurutnya masih dapat dimaklumi, tetapi tetap menjadi aspek yang perlu mendapatkan perhatian agar pelayanan dapat berlangsung lebih optimal.

Wawancara dengan pengurus koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

"Biasanya anggota datang ke kasir, lalu saya verifikasi identitas dan data transaksi mereka. Setelah itu, saya proses transaksi sesuai prosedur dan memberikan bukti transaksi sebagai konfirmasi."²²

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengurus koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida yang bertugas sebagai kasir, diketahui bahwa prosedur pelayanan transaksi dilakukan secara

²¹ Wawancara dengan bapak ari sebagai anggota koperasi 10 Desember 2025

²² Wawancara dengan ibu dini sebagai pengurus koperasi 06 Desember 2025

sistematis dan terstruktur. Pengurus tersebut menjelaskan bahwa ketika anggota datang ke loket, langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan verifikasi identitas anggota sebagai bentuk pengecekan keanggotaan sekaligus memastikan keakuratan data transaksi.

Setelah identitas diverifikasi, transaksi kemudian diproses sesuai prosedur yang berlaku di koperasi. Proses ini mencakup pencatatan dan penginputan data transaksi agar tercatat dengan baik dalam sistem koperasi. Selanjutnya, anggota diberikan bukti transaksi sebagai bentuk konfirmasi dan transparansi atas layanan yang diberikan.

Pernyataan ini menggambarkan bahwa proses pelayanan transaksi di koperasi telah memenuhi standar prosedural yang jelas, bertujuan untuk menjaga ketertiban administrasi, akurasi data, serta meningkatkan kepercayaan anggota terhadap sistem pelayanan koperasi.

Wawancara dengan pengurus koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

"Fasilitas sudah cukup memadai, seperti komputer, sistem pencatatan, dan ruang pelayanan. Tapi menurut saya, sistem digital perlu terus ditingkatkan agar pelayanan lebih cepat dan akurat."²³

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengurus koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida, diperoleh informasi bahwa fasilitas yang tersedia di koperasi dinilai sudah cukup memadai untuk mendukung kelancaran operasional pelayanan. Pengurus tersebut menjelaskan bahwa peralatan seperti komputer, sistem pencatatan, serta

²³ Wawancara dengan ibu dini sebagai pengurus koperasi 06 Desember 2025

ruang pelayanan telah tersedia dan dapat digunakan dengan baik dalam menunjang kegiatan koperasi sehari-hari.

Pengurus juga menyampaikan bahwa masih terdapat ruang untuk pengembangan, khususnya terkait sistem digital yang digunakan dalam pelayanan. Menurutnya, peningkatan pada aspek digitalisasi diperlukan agar proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat, akurat, dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas saat ini telah dianggap memadai, koperasi tetap memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengikuti perkembangan teknologi.

Pernyataan tersebut mencerminkan adanya kesadaran dari pihak pengurus akan pentingnya peningkatan sistem yang lebih modern demi menunjang pelayanan optimal kepada anggota, sekaligus mendukung transparansi dan efektivitas operasional koperasi.

Berdasarkan beberapa data hasil wawancara di atas terlihat bahwa kualitas pelayanan pada Koperasi Karyawan PT Sampoerna Agro telah dilaksanakan dengan cukup baik dan menunjukkan kesesuaian pandangan antara pihak manajemen, karyawan, dan anggota koperasi. Terlihat bahwa manajemen berperan dalam mengatur dan mengawasi pelaksanaan pelayanan agar berjalan sesuai prosedur, sementara karyawan berupaya memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, dan bertanggung jawab. Menurut penilaian anggota, pelayanan koperasi dinilai cukup adil dan dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan mereka, meskipun

masih terdapat harapan untuk peningkatan kecepatan dan fasilitas pelayanan.

Temuan ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan (Service Quality) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Selain itu, hasil penelitian ini juga selaras dengan teori kualitas pelayanan dalam perspektif nilai-nilai keislaman, yang menekankan prinsip amanah, kejujuran, dan ihsan dalam memberikan pelayanan, sehingga pelayanan koperasi tidak hanya berorientasi pada kepuasan anggota, tetapi juga mencerminkan nilai etika dan tanggung jawab moral.

C. Implementasi Citra koperasi

Citra perusahaan adalah Persepsi masyarakat terhadap perusahaan, yang mencakup persepsi tentang nama perusahaan, arsitektur, variasi produk, tradisi, ideologi, dan kesan kualitas yang dikomunikasikan oleh setiap karyawan ketika berinteraksi.

Wawancara dengan perwakilan manager koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:²⁴

“di mata anggota ya karena aku kan termasuk anggota menurut aku Koperasi ini sudah cukup baik ya cukup sangat membantu karena mengingat ruang lingkup kita ini kan jauh dari keramaian jauh dari kota jadi dengan adanya koperasi ini eee apa namanya jalur akses untuk keluar ini kan apalagi di area tempat itu kan jauh aksesnya jauh dan itu mahal jadi Koperasi ini cukup membantu karena kertas ini juga berusaha untuk melengkapi barang itu selengkap mungkin jadi dengan bahan-bahan yang misalnya kita butuhkan

²⁴ Wawancara dengan ibu siska, sebagai pengurus koperasi, tgl. 06 Desember 2025

sehari-hari itu kita enggak bisa dapetin langsung tetapi dengan adanya koperasi ini kita bisa dapat gitu jadi kita enggak perlu lama jauh-jauh harus harus berkendara bahkan sampai nyebrang naik kelotok naik speed itu kan membutuhkan waktu dan itu lumayan cukup mahal transportasinya gitu jadi itu cukup membantu dengan adanya koperasi ini nah kalau dari segi perusahaan atau sebagai pengurus ya termasuk menurut saya dari koperasi ini kita merasa masih banyak kekurangan sebagai pengurus ya kita akan terus meningkatkan dan terus evaluasi akan kita terus lakukan untuk kesejahteraan anggota kita jadi itulah kenapa kita butuh respirasi-aspirasi dari anggota dari situ caranya yaitu ya dapat tahunan itu supaya kita tahu dan kita mendengar gitu dengan cara itu kita pelan-pelan untuk menciptakan aspirasi aspirasi”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager Koperasi Karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida, diperoleh informasi bahwa keberadaan koperasi dinilai memiliki peran yang cukup besar dalam membantu kebutuhan anggota. Dalam pandangannya, koperasi telah memberikan manfaat yang nyata, terutama karena lokasi tempat tinggal dan lingkungan kerja anggota berada jauh dari pusat kota serta akses transportasi yang terbatas dan relatif mahal. Kondisi tersebut membuat koperasi dianggap mampu menjadi solusi yang memudahkan anggota untuk memperoleh kebutuhan sehari-hari tanpa harus menempuh perjalanan jauh atau mengeluarkan biaya transportasi tambahan.

Manager koperasi menjelaskan bahwa pihak pengurus berupaya untuk menyediakan barang selengkap mungkin, terutama kebutuhan pokok yang sulit dijangkau secara langsung oleh anggota. Menunjukkan bahwa koperasi tidak hanya berfungsi sebagai institusi ekonomi, tetapi juga sebagai sarana pemenuhan kebutuhan dasar yang mendukung keberlangsungan aktivitas anggota sehari-hari.

Sudut pandang pengelola, menilai masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan dalam operasional koperasi. Karenanya, evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan terus dilakukan. Manager koperasi juga menegaskan bahwa partisipasi anggota melalui aspirasi dan masukan sangat diperlukan sebagai dasar pengembangan koperasi ke depan. Mekanisme seperti rapat tahunan anggota menjadi salah satu media untuk mendengar dan mengakomodasi kebutuhan serta harapan anggota sehingga koperasi dapat terus berkembang dan meningkatkan kesejahteraan bersama.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa citra koperasi di mata individu yang juga berperan sebagai anggota sekaligus pengurus dinilai positif, namun tetap memerlukan pengembangan untuk menjaga kepercayaan anggota dan memperkuat peran koperasi sebagai penyedia layanan yang bermanfaat bagi seluruh anggotanya.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“pendapat kami tentang reputasi koperasi kami reputasi koperasi cukup baik dibuktikan dengan bertambahnya beberapa unit koperasi yang kembali didirikan di beberapa tempat sebagai koperasi anak cabang”²⁵

Berdasarkan wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida, diketahui bahwa anggota memiliki pandangan positif terhadap reputasi koperasi. Responden menyampaikan bahwa citra dan reputasi koperasi dinilai cukup baik, yang terlihat dari

²⁵ Wawancara dengan ibu Munawaroh, sebagai anggota koperasi, tgl. 6 Desember 2025

perkembangan organisasi koperasi itu sendiri. Dibuktikan dengan adanya penambahan beberapa unit koperasi baru yang didirikan di berbagai lokasi sebagai koperasi cabang.

Pandangan tersebut menunjukkan bahwa anggota melihat perkembangan koperasi sebagai bentuk keberhasilan dalam pengelolaan, pelayanan, serta kemampuan koperasi dalam memenuhi kebutuhan anggotanya. Ekspansi unit koperasi juga mencerminkan bahwa koperasi tidak hanya berjalan stabil, tetapi mampu berkembang dan memperluas jangkauan layanan, sehingga semakin banyak anggota dapat merasakan manfaatnya.

Pernyataan ini menggambarkan bahwa reputasi koperasi di mata anggota cukup baik dan dipercaya, karena adanya pertumbuhan yang terlihat nyata melalui penambahan unit-unit koperasi baru sebagai bagian dari perkembangan organisasi.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“Menurut saya koperasi ini cukup baik, banyak membantu kebutuhan karyawan.”²⁶

Wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida menunjukkan bahwa koperasi memiliki citra yang cukup baik di mata anggotanya. Ia menyampaikan bahwa keberadaan koperasi sangat membantu memenuhi berbagai kebutuhan karyawan, sehingga memberikan kesan positif terhadap peran dan manfaat koperasi.

²⁶ Wawancara dengan ibu pipit sebagai anggota koperasi, tgl. 6 December 2025

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“Reputasinya baik, karena sudah lama dipercaya karyawan.”²⁷

Wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida menunjukkan bahwa koperasi memiliki reputasi yang baik. Beliau menyampaikan bahwa koperasi telah lama dipercaya oleh para karyawan, sehingga citranya dinilai positif dan tetap terjaga hingga sekarang.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“Selama saya ikut, koperasi ini punya nama baik di kalangan karyawan.”²⁸

Wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida menyampaikan bahwa koperasi memiliki nama baik di kalangan karyawan. Beliau menjelaskan bahwa selama menjadi anggota, koperasi selalu dikenal sebagai tempat yang membantu kebutuhan karyawan dan memberikan pelayanan yang cukup baik, sehingga citranya tetap positif dan dipercaya oleh banyak anggota.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“Reputasinya bagus, banyak program yang membantu anggota.”²⁹

²⁷ Wawancara dengan bapak Susanto sebagai anggota koperasi tgl. 6 Desember 2025

²⁸ Wawancara dengan ibu aya sebagai anggota koperasi 10 Desember 2025

²⁹ Wawancara dengan bapak ari sebagai anggota koperasi 10 Desember 2025

Wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida mengatakan bahwa koperasi memiliki reputasi yang cukup baik. Menurutnya, hal tersebut terlihat dari berbagai program yang dijalankan dan dirasakan membantu kebutuhan para anggota, sehingga koperasi dipandang positif oleh banyak karyawan.

Wawancara dengan perwakilan manager koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“strategi khusus Saya pikir itu keterbukaan dengan anggota cukup ya jadi keterbukaan semua yang eee yang kita lakukan karena ini kan basisnya keanggotaan ya jadi harus ada rasa terbuka rasa percaya juga dan kita sebagai pengurus juga harus terbuka karena ini milik kita bersama bukan milik kita pribadi gitu”³⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan perwakilan Manager Koperasi Karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida, diperoleh informasi bahwa salah satu strategi yang diterapkan dalam membangun citra koperasi yang baik di mata anggota adalah melalui prinsip keterbukaan (transparansi). Menurutnya, karena koperasi merupakan organisasi berbasis keanggotaan, maka kepercayaan menjadi aspek penting dalam proses pengelolaan maupun pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, pengurus merasa perlu untuk selalu bersikap terbuka kepada seluruh anggota terkait kegiatan, pengelolaan, dan keputusan yang dijalankan oleh koperasi.

Manager juga menekankan bahwa keterbukaan bukan hanya sebatas penyampaian informasi, tetapi juga bentuk penghormatan terhadap hak

³⁰ Wawancara dengan ibu siska, sebagai pengurus koperasi, tgl. 6 Desember 2025

anggota sebagai pemilik koperasi. Adanya transparansi, anggota diharapkan merasa bahwa koperasi bukan hanya dikelola oleh pengurus semata, tetapi merupakan aset bersama yang membutuhkan rasa saling percaya, partisipasi, dan tanggung jawab bersama.

Pernyataan ini menunjukkan bahwa citra koperasi dibangun melalui nilai kepercayaan dan kebersamaan. Dengan menjaga komunikasi yang terbuka antara pengurus dan anggota, koperasi dapat memperkuat legitimasi, meningkatkan loyalitas anggota, serta menciptakan hubungan yang lebih harmonis dalam struktur organisasi koperasi.

Wawancara dengan pengurus koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

"Menurut saya, citra koperasi cukup baik karena banyak anggota merasa terbantu. Namun ada juga anggota yang berharap pelayanan bisa lebih cepat dan modern."³¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengurus koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida, diketahui bahwa citra koperasi di mata anggota dinilai cukup baik. Pengurus tersebut menyampaikan bahwa banyak anggota merasa terbantu dengan keberadaan koperasi, baik dari segi pelayanan maupun ketersediaan fasilitas yang mendukung kebutuhan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa koperasi sudah mampu memberikan manfaat nyata bagi anggota, sehingga membangun kesan positif terhadap keberadaannya.

³¹ Wawancara dengan ibu dini sebagai pengurus, tgl 6 Desember 2025

Pengurus juga mengungkapkan bahwa masih terdapat beberapa anggota yang berharap adanya peningkatan dalam pelayanan, khususnya terkait kecepatan dan modernisasi sistem. Harapan tersebut mencerminkan kebutuhan anggota terhadap pelayanan yang lebih efisien dan mengikuti perkembangan teknologi.

Pernyataan ini menunjukkan bahwa meskipun citra koperasi sudah cukup baik, tetap ada ruang untuk pengembangan agar kualitas pelayanan semakin meningkat dan mampu memenuhi ekspektasi seluruh anggota. Dengan demikian, upaya perbaikan sistem dan inovasi pelayanan menjadi langkah penting untuk mempertahankan sekaligus memperkuat citra positif koperasi di masa mendatang.

Nilai dasar ekonomi Islam adalah seperangkat nilai yang telah diyakini dengan segenap keimanan, dimana ia akan menjadi landasan paradigma ekonomi Islam. Nilai-nilai dasar tersebut berdasarkan Al-Qur'an dan As-sunnah.

Wawancara dengan perwakilan manager koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“kalau itu sejak dari awal kita selalu tekankan dalam bentuknya kita harus jujur dan menggunakan hati ya enggak cuman secara profesional gitu tapi kita juga kita memiliki hati nurani ya Kita sebagai manusia dan di Koperasi ini mayoritas kita beragama Islam ya jadi untuk menerapkan hal itu menurut saya sih dari evaluasi itu tidak begitu sulit karena mayoritas kita beragama Islam jadi saya rasa itu sudah diterapkan di diri mereka masing-masing itu tetapi kita sebagai

perusahaannya kita tetap mengarahkan hal itu insyaallah sudah dilaksanakan”³²

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager Koperasi Karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida, diperoleh informasi bahwa nilai kejujuran menjadi prinsip penting dalam pengelolaan koperasi. Manager menjelaskan bahwa sejak awal koperasi berdiri, seluruh pengurus maupun pelaksana operasional selalu diarahkan untuk menjaga kejujuran dalam menjalankan tugas dan pelayanan kepada anggota. Nilai tersebut tidak hanya diterapkan secara profesional, tetapi juga dilakukan dengan mempertimbangkan hati nurani dan moralitas sebagai sesama manusia.

Manager juga menambahkan bahwa penerapan nilai-nilai Islam dalam koperasi dirasakan lebih mudah karena mayoritas anggota dan pengurus koperasi beragama Islam. Hal ini membuat internalisasi nilai seperti kejujuran, amanah, dan rasa tanggung jawab sudah melekat dalam diri masing-masing anggota, sehingga tidak memerlukan proses penyesuaian yang berat. Meskipun demikian, pihak pengelola tetap melakukan pembinaan, arahan, serta evaluasi secara berkala agar nilai tersebut tetap konsisten diterapkan dalam setiap aktivitas koperasi.

Pernyataan ini menunjukkan bahwa nilai-nilai keislaman, khususnya kejujuran, telah menjadi landasan moral dalam operasional koperasi dan

³² Wawancara dengan ibu siska, sebagai pengurus koperasi, tgl. 6 Desember 2025

dianggap sebagai faktor penting dalam menjaga kepercayaan anggota serta keberlangsungan koperasi ke depan

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“kami merasa koperasi kami sudah menerapkan nilai jujur karena di setiap hasil atau keuntungan selalu dibagikan kepada anggota koperasi kami ibu cukup puas ya dengan pelayanan koperasi sekarang untuk sekarang ini kami cukup puas”³³

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida, diperoleh informasi bahwa anggota menilai koperasi telah menerapkan nilai kejujuran dalam pengelolaannya. Hal ini terlihat dari adanya pembagian hasil atau keuntungan koperasi yang diberikan kepada seluruh anggota secara adil dan terbuka. Mekanisme pembagian tersebut dianggap sebagai bentuk transparansi sekaligus penerapan nilai amanah dan keadilan yang sejalan dengan prinsip dalam ajaran Islam.

Responden juga menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh koperasi saat ini sudah dirasakan cukup baik dan memuaskan. Hal tersebut menunjukkan adanya rasa percaya anggota terhadap sistem pengelolaan koperasi, baik dari aspek pelayanan maupun penerapan nilai-nilai Islam dalam operasionalnya. Rasa puas yang disampaikan anggota mencerminkan bahwa koperasi telah mampu memberikan

³³ Wawancara dengan ibu Munawaroh, sebagai anggota koperasi, tgl. 6 Desember 2025

manfaat nyata serta membangun hubungan yang harmonis dan beretika dengan anggotanya.

Pernyataan ini mengindikasikan bahwa nilai keislaman seperti kejujuran, amanah, dan keadilan telah menjadi bagian dari praktik koperasi, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan anggota sekaligus memperkuat citra dan kualitas pelayanan koperasi.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“Saya rasa sudah diterapkan, terutama saat transaksi semua dicatat jelas.”³⁴

Wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai keislaman dinilai sudah berjalan dengan baik. Ia menyampaikan bahwa hal tersebut terlihat terutama dalam proses transaksi, di mana setiap pembayaran dan pencatatan dilakukan dengan jelas dan transparan.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“Saya lihat sudah diterapkan, terutama soal keterbukaan informasi pinjaman.”³⁵

Wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida juga mengungkapkan bahwa nilai-

³⁴ Wawancara dengan ibu pipit sebagai anggota koperasi, tgl. 6 December 2025

³⁵ Wawancara dengan bapak Susanto sebagai anggota koperasi tgl. 6 Desember 2025

nilai keislaman sudah diterapkan dalam pelayanan koperasi. Ia menilai bahwa keterbukaan informasi, khususnya terkait pinjaman, sudah berjalan dengan baik sehingga anggota merasa lebih tenang dan percaya dalam bertransaksi.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“Saya lihat petugasnya jujur dan amanah, terutama saat mereka menjelaskan harga dan stok.”³⁶

Wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida menunjukkan bahwa penerapan nilai kejujuran dan amanah sudah tampak dalam pelayanan. Ia menyampaikan bahwa petugas selalu memberikan penjelasan yang jelas terkait harga maupun ketersediaan barang, sehingga anggota merasa lebih percaya dan nyaman saat bertransaksi di koperasi.

Wawancara dengan anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“Setahu saya sudah diterapkan, karena setiap transaksi dicatat jelas dan terbuka.”³⁷

Wawancara dengan salah satu anggota koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida menunjukkan bahwa nilai kejujuran dan keterbukaan telah diterapkan dalam pelayanan koperasi. Ia menyampaikan bahwa setiap transaksi selalu dicatat dengan jelas dan

³⁶ Wawancara dengan ibu aya sebagai anggota koperasi 10 Desember 2025

³⁷ Wawancara dengan bapak ari sebagai anggota koperasi 10 Desember 2025

transparan, sehingga anggota merasa lebih yakin dan percaya terhadap pengelolaan koperasi.

Wawancara dengan manager koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

“secara teknis sistemnya kita tidak ada ya karena kan kita formal ya termasuknya kalau di dunia pekerjaan tetapi secara langsung kita ajarkan dan kita sampaikan bahwasanya berbuat baik itu Adalah ya itu sesuatu keindahan, seperti contohnya begini, misalnya ada customer yang mereka kesulitan untuk membawa belanjanya ya kita antarkan kita bantu walaupun sebetulnya ibu itu atau bapak itu atau customer itu tidak minta dibantu tetapi ini ya inisiatif kita sebagai tim toko pasti akan kita bantu atau mungkin ada yang tidak bisa belanja langsung ke toko bisa via telepon kita antar kalau kita sedang bisa mengantar kita pasti antar gitu jadi menurut saya itu sudah dilaksanakan tapi memang koperasinya bukan berbasis Islam nah untuk tanggung jawab sih saya rasa tanggung jawab itu eh termasuk dalam tanggung jawab waktu ya tanggung jawab waktu kerja itu kan termasuk kemudian pekerjaan yang diselesaikan dengan tepat waktu itu juga termasuk dalam hal itu jadi kita sudah melakukan hal itu secara tidak langsung”³⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager Koperasi Karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida, diketahui bahwa meskipun koperasi tidak memiliki sistem formal khusus terkait penerapan nilai-nilai Islam, praktik tersebut sudah diimplementasikan secara langsung dalam aktivitas pelayanan sehari-hari. Manager menjelaskan bahwa nilai kebaikan, kepedulian, dan inisiatif dalam membantu anggota menjadi bagian dari budaya kerja koperasi. Hal ini terlihat dari tindakan-tindakan sederhana seperti membantu anggota membawa barang belanjaan, mengantar pesanan kepada anggota yang tidak dapat

³⁸ Wawancara dengan ibu siska, sebagai pengurus koperasi, tgl. 6 Desember 2025

datang langsung ke toko, hingga memberikan layanan melalui telepon apabila diperlukan.

Menurut manager, tindakan tersebut merupakan bentuk penerapan nilai kebaikan yang mencerminkan ajaran moral dan etika, termasuk nilai dalam Islam meskipun koperasi tidak beridentitas sebagai koperasi berbasis syariah. Selain itu, beliau juga menekankan pentingnya tanggung jawab dalam bekerja, khususnya dalam hal kedisiplinan waktu dan penyelesaian tugas sesuai prosedur. Sikap tanggung jawab ini dianggap sebagai bagian dari etika kerja yang menggambarkan profesionalisme serta komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada anggota.

Wawancara ini menunjukkan bahwa nilai-nilai keislaman seperti tanggung jawab, tolong-menolong, kesopanan, dan kebaikan telah tercermin dalam praktik kerja koperasi meskipun tidak dituangkan dalam sistem tertulis. Nilai tersebut telah menjadi bagian dari kebiasaan, budaya kerja, dan pola pelayanan pengurus kepada anggota.

Wawancara dengan pengurus koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit kebun belida mengatakan bahwa:

"Sebagai kasir, saya sangat menjunjung nilai amanah karena saya menangani uang anggota. Saya selalu berusaha jujur, teliti, dan melayani semua anggota dengan adil tanpa membedakan siapa pun."³⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengurus koperasi karyawan PT Sampoerna Agro unit Kebun Belida yang bertugas

³⁹ Wawancara dengan ibu dini sebagai pengurus koperasi 06 Desember 2025

sebagai kasir, diperoleh informasi bahwa nilai amanah menjadi prinsip utama dalam pelaksanaan tugasnya. Pengurus tersebut menyampaikan bahwa karena pekerjaannya berhubungan langsung dengan transaksi dan uang anggota, maka sikap jujur, teliti, dan bertanggung jawab harus selalu dijaga. Nilai ini dianggap penting agar kepercayaan anggota terhadap koperasi tetap terpelihara.

Pengurus juga menegaskan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada anggota, beliau berupaya untuk bersikap adil tanpa membedakan status atau latar belakang anggota. Menunjukkan bahwa nilai keislaman, khususnya dalam aspek kejujuran, amanah, dan keadilan, telah menjadi bagian dari etika kerja dalam lingkungan koperasi.

Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa penerapan nilai-nilai keislaman tidak hanya tercermin dalam sistem pengelolaan koperasi, tetapi juga dalam perilaku individu yang menjalankan tugas operasional. Ketika menjalankan nilai tersebut, diharapkan hubungan antara pengurus dan anggota dapat terjaga dengan baik serta menciptakan pelayanan yang profesional dan berintegritas.

Berdasarkan beberapa data hasil wawancara di atas terlihat bahwa citra Koperasi Karyawan PT Sampoerna Agro dipersepsikan cukup positif oleh pihak manajemen, karyawan, dan anggota koperasi. Terlihat bahwa koperasi dipandang sebagai lembaga yang mampu membantu memenuhi kebutuhan ekonomi anggota serta memiliki hubungan yang

cukup baik dengan anggotanya. Manajemen dan karyawan berupaya menjaga kepercayaan anggota melalui pelayanan yang terbuka dan sikap profesional, sementara anggota menilai koperasi sebagai lembaga yang relatif dapat dipercaya meskipun masih terdapat harapan akan peningkatan transparansi dan pengembangan layanan.

Temuan ini sesuai dengan teori citra koperasi (*corporate image*) yang dikemukakan oleh Shirley Harrison, yang menyatakan bahwa citra organisasi dibentuk melalui empat elemen utama, yaitu kepribadian (*personality*), reputasi (*reputation*), nilai (*value*), dan identitas perusahaan (*corporate identity*). Terlihat bahwa kepribadian koperasi tercermin dari sikap pelayanan yang ramah, reputasi terbentuk dari pengalaman anggota dalam bertransaksi, serta nilai koperasi diwujudkan melalui upaya kejujuran dan tanggung jawab dalam pengelolaan koperasi.

Hasil wawancara ini juga selaras dengan teori citra koperasi dalam perspektif nilai-nilai keislaman, yang menekankan pentingnya amanah, kejujuran, keadilan, dan prinsip tolong-menolong (*ta'awun*). Citra koperasi yang cukup baik terbentuk karena koperasi tidak hanya menjalankan fungsi ekonomi, tetapi juga berupaya menerapkan nilai etika dan moral dalam pengelolaannya, sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa memiliki dari anggota koperasi.

D. Keterkaitan Implementasi Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi dengan Nilai-Nilai Keislaman

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengurus dan anggota Koperasi Karyawan PT Sampoerna Agro, implementasi kualitas pelayanan yang dilakukan koperasi tidak dapat dipisahkan dari nilai-nilai keislaman yang menjadi landasan dalam menjalankan aktivitas pelayanan. Nilai-nilai keislaman tersebut tidak hanya tercermin dalam perilaku pelayanan sehari-hari, tetapi juga berperan dalam membentuk citra koperasi di mata anggotanya. Keterkaitan antara kualitas pelayanan, citra koperasi, dan nilai-nilai keislaman dapat dijelaskan melalui enam indikator berikut:

1. Sidiq

Ash-Shidq tercermin dari kejujuran dalam penyampaian informasi pelayanan dan transaksi koperasi. Informasi yang diberikan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman bagi anggota. Kejujuran ini menjadi landasan penting dalam menjaga keabsahan akad dalam Islam. Penerapan prinsip Ash-Shidq meningkatkan kualitas pelayanan karena menumbuhkan rasa percaya dan kepastian, serta membentuk citra koperasi sebagai lembaga yang berintegritas dan menjunjung tinggi etika dalam bermuamalah.

QS. At-Taubah (9): 119

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ ﴿١١٩﴾

“Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang jujur.”⁴⁰

Ayat ini menegaskan kewajiban bersikap jujur. Dalam akad, kejujuran menjadi syarat utama keabsahan perjanjian, karena kebohongan atau penipuan dapat merusak akad dan merugikan pihak lain.

2. Amanah

Tercermin dalam tanggung jawab pengurus dan karyawan koperasi dalam menjalankan tugas serta mengelola dana anggota sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setiap pelayanan dilakukan dengan penuh kesungguhan dan kehati-hatian agar tidak merugikan anggota. Pengelolaan keuangan yang disampaikan secara terbuka melalui rapat tahunan menunjukkan bahwa koperasi menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh anggota. Penerapan prinsip amanah tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena anggota merasa hak dan kepentingannya dijaga, sekaligus memperkuat citra koperasi sebagai lembaga yang bertanggung jawab dan profesional.

3. Tabligh

Tercermin dalam keterbukaan komunikasi antara pengurus koperasi dan anggota dalam menyampaikan informasi terkait layanan, aturan, serta kebijakan koperasi. Pengurus dan karyawan berupaya menjelaskan setiap prosedur dengan bahasa yang mudah dipahami, serta memberikan kesempatan kepada anggota untuk bertanya apabila terdapat hal yang

⁴⁰ QS. At-Taubah (9): 119

kurang jelas. Kondisi ini menunjukkan bahwa koperasi tidak menutup informasi dan berupaya menjalin komunikasi yang baik dengan anggota. Penerapan prinsip tabligh ini meningkatkan kualitas pelayanan karena anggota merasa dilibatkan dan dihargai, sekaligus membentuk citra koperasi sebagai lembaga yang terbuka dan komunikatif.

4. Fathanah

Tercermin dalam kemampuan dan kecakapan pengurus serta karyawan koperasi dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Hal ini terlihat dari adanya pelatihan kerja sebelum petugas ditempatkan di unit pelayanan, sehingga mereka memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki petugas membantu kelancaran pelayanan serta meminimalkan kesalahan dalam transaksi. Penerapan prinsip fathanah ini meningkatkan kualitas pelayanan karena pelayanan dapat dilakukan secara tepat dan profesional, sekaligus membentuk citra koperasi sebagai lembaga yang kompeten dan dikelola secara baik.

5. Istiqomah

Tercermin dalam konsistensi koperasi dalam menerapkan nilai-nilai keislaman serta menjaga kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Koperasi secara rutin melakukan evaluasi pelayanan dan rapat tahunan sebagai bentuk komitmen untuk terus memperbaiki kinerja. Konsistensi tersebut menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai keislaman tidak bersifat sementara, melainkan menjadi bagian dari budaya kerja koperasi.

Penerapan prinsip istiqomah ini meningkatkan kualitas pelayanan karena anggota merasakan pelayanan yang stabil dan berkesinambungan, sekaligus membentuk citra koperasi sebagai lembaga yang berkomitmen dan berorientasi pada keberlanjutan.

E. Tabulasi Analisis Kualitas Pelayanan Dan Citra Koperasi

Berdasarkan analisis diatas dapat di peroleh hasil pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1 Tabulasi Hasil Analisis Penelitian

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Indikator	Temuan Hasil Penelitian
1	Bukti Fisik (Tangibles)	Ketersediaan fasilitas koperasi	Fasilitas koperasi dinilai cukup memadai dan menunjang kenyamanan anggota dalam bertransaksi
		Penampilan karyawan	Karyawan berpenampilan rapi dan sopan sesuai etika kerja
2	Keandalan (Reliability)	Ketepatan pelayanan	Pelayanan simpan pinjam dan administrasi dilakukan sesuai prosedur yang ditetapkan
		Kejelasan informasi	Informasi diberikan secara jelas dan mudah dipahami anggota
3	Daya Tanggap (Responsiveness)	Kecepatan pelayanan	Pelayanan cukup cepat, namun pada kondisi tertentu masih terjadi keterlambatan
		Kesigapan membantu anggota	Petugas berusaha membantu anggota ketika mengalami kesulitan
4	Jaminan (Assurance)	Kompetensi petugas	Petugas memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melayani anggota
		Rasa aman dan percaya	Anggota merasa aman dalam melakukan transaksi di koperasi
5	Empati (Empathy)	Perhatian kepada anggota	Petugas melayani dengan ramah dan memperhatikan kebutuhan anggota
		Sikap sopan dan santun	Pelayanan dilakukan dengan sikap sopan sesuai nilai etika

No	Indikator Citra Koperasi	Aspek Penilaian	Temuan Hasil Penelitian
1	Kepribadian (Personality)	Sikap ramah dan profesional	Koperasi dipandang ramah dan cukup profesional dalam melayani anggota
2	Reputasi (Reputation)	Kepercayaan anggota	Koperasi dipercaya sebagai lembaga yang membantu kebutuhan ekonomi karyawan
3	Nilai (Value)	Kejujuran dan gotong royong	Nilai kejujuran dan kebersamaan tercermin dalam pelayanan koperasi
4	Identitas Koperasi (Corporate Identity)	Identitas dan pengenalan koperasi	Koperasi dikenal sebagai koperasi karyawan yang membantu kesejahteraan anggota

No	Indikator Nilai Keislaman	Makna Indikator	Temuan Hasil Penelitian
1	Ash-Shidq (Kejujuran)	Sikap jujur dan benar dalam penyampaian informasi serta transaksi	Koperasi menyampaikan informasi simpan pinjam, harga barang, dan laporan keuangan secara terbuka dan apa adanya kepada anggota
2	Amanah	Tanggung jawab dalam menjalankan tugas dan menjaga kepercayaan anggota	Pengurus dan karyawan menjalankan tugas sesuai prosedur, mengelola dana anggota dengan penuh tanggung jawab, serta menjaga kepercayaan anggota
3	Tabligh	Keterbukaan dan kemampuan menyampaikan informasi dengan jelas	Informasi mengenai layanan, aturan koperasi, dan keuangan disampaikan secara jelas melalui komunikasi langsung dan rapat tahunan
4	Fathanah	Kecerdasan, profesionalisme, dan kemampuan bekerja dengan baik	Pengurus dan karyawan telah mendapatkan pelatihan kerja sehingga mampu melayani anggota secara profesional dan memahami tugasnya
5	Istiqomah	Konsistensi dan komitmen dalam menjalankan nilai dan pelayanan	Koperasi secara konsisten menerapkan pelayanan yang sama, melakukan evaluasi rutin, dan berusaha menjaga kualitas pelayanan secara berkelanjutan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Koperasi Karyawan PT Sampoerna Agro telah berjalan cukup baik melalui evaluasi rutin, pelatihan karyawan, fasilitas yang memadai, serta kemudahan layanan bagi anggota. Pelayanan tersebut membentuk citra koperasi yang positif sebagai lembaga yang amanah dan membantu pemenuhan kebutuhan ekonomi karyawan. Penerapan nilai-nilai keislaman seperti amanah, kejujuran, dan keadilan telah terintegrasi dalam praktik pelayanan dan pengelolaan koperasi, khususnya melalui etika pelayanan dan keterbukaan informasi keuangan. Keterpaduan kualitas pelayanan, citra koperasi, dan nilai-nilai keislaman berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan anggota. Penguatan nilai-nilai keislaman dalam pelayanan menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan dan eksistensi koperasi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pengurus dan Pengelola Koperasi
 - a. Diharapkan dapat meningkatkan pengembangan sistem pelayanan berbasis digital seperti aplikasi informasi anggota, sistem transaksi

digital, dan akses pembiayaan online agar pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

- b. Perlu dilakukan pelatihan lanjutan bagi karyawan secara berkala, khususnya dalam penguatan nilai pelayanan Islami dan etika profesional agar pelayanan semakin optimal.

2. Bagi Anggota Koperasi

- a. Anggota diharapkan lebih aktif memberikan kritik, saran, dan partisipasi dalam rapat tahunan agar koperasi dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan bersama.
- b. Anggota juga diharapkan mematuhi aturan dan tata tertib koperasi untuk mendukung kelancaran operasional.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian lanjutan. Peneliti selanjutnya dapat memperluas objek penelitian pada beberapa unit koperasi atau menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota secara statistik.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, E., & Kurnia, R. (2023). Pengaruh indikator nilai-nilai Islam terhadap kepuasan nasabah pada Baitul Maal wa Tamwil. 4(1).
- Anugrah, K., & Sudarmayasa, I. W. (2020). Kualitas pelayanan jasa akomodasi. Ideas Publishing.
- Anto, R. P., Nur, N., Yusriani, Ardah, F. K., Ayu, J. D., Nurmahdi, A., Apriyeni, B. A. R., Purwanti, Adrianingsih, A. Y., & Putra, M. F. P. (2024). Metode penelitian kualitatif: Teori dan penerapannya (Vol. 2).
- Auliya, N. H., Andriani, H., & Fardani, R. A. (2020). Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif.
- Falabiba, N. E., Anggaran, W., & Abo Hassanin, M. A. (2020). Metode penelitian (Vol. 5).
- Fitriyah, D. B., Khunaifih, R., & Sa, N. (2022). Jurnal Pendidikan Dasar dan Sosial Humaniora, 1(12).
- Handayani, T., Sore, A. D., & Astikawati, Y. (2020). JURKAMI: Jurnal Pendidikan Ekonomi, 5(2).
- Handayani, W. R., & Khasanah, U. (2021). Peran nilai Islami anggota koperasi dalam meningkatkan eksistensi lembaga, 17(1).
- Hudah, N. (2019). Penanaman nilai-nilai Islam dalam membentuk akhlak mulia melalui kegiatan mendongeng di TK. Pemikiran dan Pendidikan Islam, 12.
- Ilmu, J. A. P., Angriani, V., & As'ari, H. (2021). Strategi pengembangan koperasi syariah di Kota Pekanbaru. PUBLIKA, 7(2).
- Lidia, D. (2024). Pengaruh penerapan nilai-nilai Islam, citra perusahaan, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas. 2(2).
- Muhdiyati, I., & Utami, I. I. S. (2020). Jurnal Persada, 3(3).
- Mustofa, M. R., Wahyuni, S., & Hastuti, M. (2025). Peran citra koperasi dan kualitas pelayanan dalam memprediksi kepuasan anggota koperasi pegawai Republik Indonesia Pembangunan. 5(4).
- Oktaviana, I., & Lestari, N. I. (2021). Analisis penerapan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero). Jurnal Ekonomi Vokasi, 5(1).

- Pasaribu, R. I. (2024). Analisis peran koperasi dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya (Studi kasus pada koperasi pegawai negeri Pemerintah Kota Medan), 2(2).
- Rafidah. (2019). Kualitas pelayanan Islami pada perbankan syariah, 10(2).
- Sanurdi. (2021). Kualitas pelayanan Islami dan kepuasan konsumen: Teori dan praktik.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Peran kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan. Jurnal Dialektika, 4(1).
- Sucipto, R. H. (2021). Analisis strategi pengembangan koperasi karyawan Republika. Jurnal Administrasi Bisnis, 1(1).
- Sugianto, L. O. (2020). Model pengembangan citra perusahaan.
- Sulistiyowati, W. (2018). Kualitas layanan: Teori dan aplikasinya.
- Sulistyawati. (2023). Penelitian kualitatif: Metode penelitian kualitatif. Jurnal Equilibrium, 5.
- Tumini, M. S. B., & Sumiafandi, I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Relasi: Jurnal Ekonomi, 16(1).
- Utami, N. P. E. W., & Puja, I. M. S. (2021). Pengaruh citra koperasi, kepercayaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi. Widya Amrita, 1(1)
- Wardani, T. U. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi Gojek. FEBI UIN Sumatera Utara.

LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMUR SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

Nomor : B-0650/In.28.1/J/TL.00/12/2025
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Vera Ismail (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **FADKHUL AINI**
NPM : **2103012014**
Semester : **8 (Delapan)**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**
Jurusan : **Ekonomi Syari'ah**
Judul : **IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA KOPERASI
DITINJAU DARI NILAI-NILAI KEISLAMAMAN PADA KOPERASI
KARYAWAN PT SAMPOERNA AGRO**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 03 Desember 2025

Ketua Jurusan,



Muhammad Mujib Baldhowi
NIP 199103112020121005

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://sismik.metrouniv.ac.id/v2/cek-suratbimbingan.php?npm=2103012014>. Token = **2103012014**

OUTLINE

IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA KOPERASI DITINTAI DARI NILAI-NILAI KEISLAMAN PADA PT SAMPOERNA AGRO

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Penelitian Relevan

BAB II KAJIAN TEORI

- A. Kualitas Pelayanan
 - 1. Pengertian Pelayanan
 - 2. Pengertian Kualitas Pelayanan
 - 3. Landasan Hukum
 - 4. Indikator Kualitas Pelayanan
 - 5. Kualitas Pelayanan Dalam Nilai-Nilai Keislaman
- B. Citra Koperasi
 - 1. Pengertian Citra Koperasi
 - 2. Landasan Hukum
 - 3. Indikator Citra Koperasi
 - 4. Citra Koperasi Dalam Nilai-Nilai Keislaman

- C. Nilai-Nilai keislaman
 - 1. Pengertian Nilai-Nilai Islam
 - 2. Indicator Nilai-Nilai Islam

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis Dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Penjamin Keabsahan Data
- E. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Koperasi Karyawan Pt Sampoerna Agro
- B. Implementasi Kualitas Pelayanan
- C. Implementasi Citra Koperasi
- D. Keterkaitan Implementasi Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi dengan Nilai-Nilai Keislaman

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

Dosen Pembimbing,



Vera Ismail, M.E

NIP. 198908082020122011

Metro, 04 Desember 2025

Peneliti,



Fadkhul Aini

NPM. 2103012014

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)
IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA KOPERASI DITINJAU
DARI NILAI-NILAI KEISLAMAMAN PADA KOPERASI KARYAWAN PT
SAMPOERNA AGRO

A. WAWANCARA

1. Wawancara Yang Ditujukan Pada Manager Koperasi Karyawan Pt Sampoerna Agro
 - a. Sejak kapan koperasi karyawan pt Sampoerna Agro didirikan?
 - b. Bagaimana koperasi memastikan pelayanan kepada anggota berjalan sesuai prosedur?
 - c. Apa langkah yang dilakukan koperasi untuk memastikan kecepatan dan ketepatan pelayanan?
 - d. Bagaimana koperasi menjaga kepercayaan anggota terkait keamanan data dan dana mereka?
 - e. apakah koperasi memberikan pelayanan secara persuasif, ramah, dan memahami kebutuhan anggota? Bagaimana penerapannya?
 - f. Bagaimana Bapak/Ibu melihat citra koperasi di mata anggota maupun perusahaan?
 - g. Apakah ada strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan dan reputasi koperasi?
 - h. Bagaimana koperasi menerapkan nilai amanah, kejujuran (shiddiq), dan keadilan dalam pelayanan?
 - i. Apakah ada kebijakan atau budaya kerja yang didasarkan pada nilai Islam seperti ihsan dan tanggung jawab?
2. Wawancara dengan karyawan koperasi pt Sampoerna agro
 - a. Apa tugas utama Anda dalam memberikan pelayanan kepada anggota?
 - b. Bagaimana prosedur pelayanan yang biasa dilakukan kepada anggota?
 - c. Bagaimana kondisi fasilitas pelayanan yang tersedia saat ini?
 - d. Bagaimana persepsi Anda tentang citra koperasi di mata anggota dan lingkungan perusahaan?
 - e. Bagaimana Anda menerapkan sikap amanah, jujur, adil, dan ihsan dalam pelayanan sehari-hari?
3. Wawancara dengan anggota koperasi
 - a. Layanan apa saja yang pernah Anda gunakan (simpanan, pinjaman, sembako, dll.)?
 - b. Bagaimana menurut Anda kondisi fasilitas dan kenyamanan pelayanan di koperasi?
 - c. Apakah pelayanan yang diberikan koperasi sesuai dengan harapan Anda?
 - d. Apakah petugas memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, dan memperhatikan kebutuhan Anda?

- e. Bagaimana pandangan Anda mengenai reputasi koperasi?
- f. Menurut Anda, apakah koperasi sudah menerapkan nilai kejujuran, amanah, keadilan, dan musyawarah dalam pelayanan?

B. DOKUMENTASI

- 1. Dokumentasi aktivitas koperasi karyawan Pt Sampoerna Agro
- 2. Dokumentasi Proses Wawancara dengan Responden

Dosen Pembimbing,



Vera Ismail, M.E

NIP. 198908082020122011

Metro, 04 Desember 2025

Peneliti,



Fadkhul Aini

NPM. 2103012014



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

Nomor : B-0749/In.28/D.1/TL.00/12/2025
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Pimpinan Koperasi Karyawan PT
Sampoerna Agro
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0750/In.28/D.1/TL.01/12/2025,
tanggal 10 Desember 2025 atas nama saudara:

Nama : **FADKHUL AINI**
NPM : 2103012014
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Ekonomi Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Pimpinan Koperasi Karyawan PT Sampoerna Agro bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Koperasi Karyawan PT Sampoerna Agro, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA KOPERASI DITINJAU DARI NILAI-NILAI KEISLAMAMAN PADA KOPERASI KARYAWAN PT SAMPOERNA AGRO".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 10 Desember 2025
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002

KOPKAR SAMPOERNA AGRO

BADAN HUKUM NO AHU-0003271.AH.01.38.TAHUN 2024
KEBUN BELIDA DESA SUMBER BARU KECAMATAN MESUJI RAYA
KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR SUMATERA SELATAN



Perihal : Surat Balasan
Lampiran : 1
Nomor : 318 /Kopkar.Sgro.Belida/MEMO/XII/2025

Kepada Yth
Bapak / Ibu Wakil Dekan Akademi dan Kelembagaan
UIN Metro Lampung
Di - Tempat

Dengan hormat,

Berdasarkan surat permohonan Izin Research Nomor : B-0750/In.28/D.1/TL.01/12/2025.
Kami selaku pengelola Kopkar Sampoerna Agro Kebun Belida memberikan Ijin bagi Mahasiswa
pelaksana kegiatan Research dimulai dari dikeluarkan surat balasan ini sampai dengan selesai.

Adapun nama mahasiswa yang melaksanakan kegiatan sebagai berikut :

Nama : Fadkhul Aini
NPM : 2103012014
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Ekonomi Syariah

Demikian surat izin ini kami sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ogan Komering Ilir, 15 Desember 2025
Kopkar Sampoerna Agro


Agus Nugraha
Manager



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-0750/In.28/D.1/TL.01/12/2025

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **FADKHUL AINI**
NPM : 2103012014
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Ekonomi Syari'ah

Untuk : 1. Mengadakan observasi/survey di Koperasi Karyawan PT Sampoerna Agro, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA KOPERASI DITINJAU DARI NILAI-NILAI KEISLAMAMAN PADA KOPERASI KARYAWAN PT SAMPOERNA AGRO".

2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 10 Desember 2025

Mengetahui,
Pejabat Setempat


Agus N.

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Fadkhul Aini
NPM : 2103012014
Jurusan : Ekonomi Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Implementasi Kualitas Pelayanan Dan Citra Koperasi Ditinjau Dari Nilai-Nilai Keislaman Pada Koperasi Karyawan PT Sampoerna Agro** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 17%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 18 Desember 2025
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah



Muhammad Mujib Baidhowi, M.E.
NIP. 199103112020121005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki. Hajar Dewantara No. 118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112

Telepon (0725) 47297, 42775; Faksimili (0725) 47296;

Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: lainmetro@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-767/Un.36/S/U.1/OT.01/11/2025**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung menerangkan bahwa :

Nama : FADKHUL AINI
NPM : 2103012014
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung Tahun Akademik 2025/2026 dengan nomor anggota 2103012014.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 17 November 2025
Kepala Perpustakaan,

Aan Gani, S.I.Pust.
NIP. 19920428 201903 1 009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBAR SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Fadkhul Aini
NPM : 2103012014

Fakultas/Prodi : FEBI/Ekonomi Syari'ah
Semester : IX

No	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis 09/12 /2025	ACC Apd dan Outline	

Dosen Pembimbing,

Vera Ismail, M.E
NIP. 198908082020122011

Mahasiswa Ybs,

Fadkhul Aini
NPM. 2103012014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBAR SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Fadkhul Aini
NPM : 2103012014

Fakultas/Prodi : FEBI/Ekonomi Syari'ah
Semester : IX

No	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa 09/2025 12	- kata sambung - wawancara manager dan anggota tim di Komper Laku dihubungkan dengan teori - keterkaitannya dengan nilai-nilai ketislahan - kesimpulan - saran	

Dosen Pembimbing,

Vera Ismail, M.E
NIP. 198908082020122011

Mahasiswa Ybs,

Fadkhul Aini
NPM. 2103012014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBARA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website, www.uinjusila.ac.id, humas@uinjusila.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Fadkhul Aini
NPM : 2103012014

Fakultas/Prodi : FEBI/Ekonomi Syari'ah
Semester : IX

No	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis 11/2025 /12	- Perbaikan bab 4 bagian - keterikatanannya dengan nilai - nilai keislaman = Analisis	

Dosen Pembimbing,

Vera Ismail, M.E
NIP. 198908082020122011

Mahasiswa Ybs,

Fadkhul Aini
NPM. 2103012014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBARA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Fadkhul Aini
NPM : 2103012014

Fakultas/Prodi : FEBI/Ekonomi Syaria'ah
Semester : IX

No	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	15/2025 /12	Analisis Akhir di Bab 9	

Dosen Pembimbing,

Vera Ismail, M.E
NIP. 198908082020122011

Mahasiswa Ybs,

Fadkhul Aini
NPM. 2103012014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBAR SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Fadkhul Aini
NPM : 2103012014

Fakultas/Prodi : FEBI/Ekonomi Syari'ah
Semester : IX

No	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa 16/2025 /n	Nilai - Nilai keislaman	

Dosen Pembimbing,

Vera Ismail, M.E
NIP. 198908082020122011

Mahasiswa Ybs,

Fadkhul Aini
NPM. 2103012014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBAR SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Fadkhul Aini
NPM : 2103012014

Fakultas/Prodi : FEBI/Ekonomi Syari'ah
Semester : IX

No	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu 17/2025 /12	- Motto - Perbaikan penulisan	

Dosen Pembimbing,

Vera Ismail, M.E
NIP. 198908082020122011

Mahasiswa Ybs,

Fadkhul Aini
NPM. 2103012014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBARA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Fadkhul Aini
NPM : 2103012014

Fakultas/Prodi : FEBI/Ekonomi Syari'ah
Semester : IX

No	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu 17/2025 /12	ACC SKRIPSI	

Dosen Pembimbing,

Vera Ismail, M.E
NIP. 198908082020122011

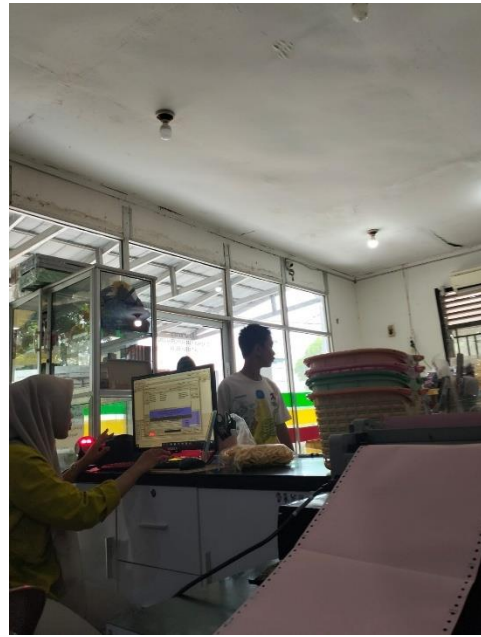
Mahasiswa Ybs,

Fadkhul Aini
NPM. 2103012014

DOKUMENTASI



Wawancara bersama manager dan pengurus koperasi karyawan



Wawancara dengan pengurus (kasir) dan wawancara dengan anggota koperasi karyawan



Kondisi koperasi karyawan

[illegible][illegible][illegible]

FileHomeInsertPage LayoutFormulasDataReviewViewHelp									
0101									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
253	76	20032013100001MANTAPUS A	IDA	0	0	0	0	0	0
254	77	200320131000101SATMAN A	IDA	0	0	0	0	0	0
255	78	200320131000101SUSI MANTON	IDA	0	0	0	0	0	0
256	79	200320131000205SAPUT	IDA	0	0	0	0	0	0
257	80	20032021001010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
258	81	2003202100201010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
259	82	2003202100301010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
260	83	2003202100401010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
261	84	2003202100501010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
262	85	2003202100601010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
263	86	2003202100701010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
264	87	2003202100801010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
265	88	2003202100901010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
266	89	2003202101001010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
267	90	2003202101101010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
268	91	2003202101201010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
269	92	2003202101301010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
270	93	2003202101401010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
271	94	2003202101501010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
272	95	2003202101601010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
273	96	2003202101701010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
274	97	2003202101801010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
275	98	2003202101901010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
276	99	2003202102001010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
277	100	2003202102101010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
278	101	2003202102201010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
279	102	2003202102301010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
280	103	2003202102401010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
281	104	2003202102501010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
282	105	2003202102601010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
283	106	2003202102701010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
284	107	2003202102801010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
285	108	2003202102901010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
286	109	2003202103001010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
287	110	2003202103101010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
288	111	2003202103201010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
289	112	2003202103301010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
290	113	2003202103401010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
291	114	2003202103501010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
292	115	2003202103601010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
293	116	2003202103701010102KUNIM SIPON	IDA	0	0	0	0	0	0
294	1								
TOTAL				IDA	25,000	31,500			
KEBUN HIDUPAN 2									
Jumlah Laporan Total Sales Petani				282	Laporan Total Sales Petani (2)				
Jumlah Laporan Total Sales Petani									

RIWAYAT HIDUP



Fadkhul Aini, penulis lahir di Pematang Panggang, 23 Februari 2003, yang merupakan anak kedua dari tiga bersaudara.

Penulis telah menyelesaikan Pendidikan sekolah dasar di SDN 1 Sumbusari lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan kesekolah menengah pertama (SMP) di SMP IT Bina Insani Kayuagung lulus pada tahun 2018, lalu melanjutkan kesekolah menengah atas (SMA) di SMA Negeri 3 Unggulan Kayuagung lulus pada tahun 2021.

Pada tahun 2021 penulis masuk ke perguruan tinggi dan tercatat sebagai mahasiswa kampus IAIN Metro Lampung jurusan Ekonomi Syariah. Besar Harapan penulis semoga dapat menyelesaikan studi di tahun 2025, dan segala ilmu yang didapat, baik dari bangku sekolah ataupun perkuliahan ini dapat bermanfaat bagi nusa, bangsa dan agama, dan penulis berharap hasil dari penulisan ini dapat menjadi acuan di waktu yang akan datang, dan dapat bermanfaat bagi penulis lain.