

CREDIT UNION SEBAGAI MODEL PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DALAM MEMBANGUN KEPUASAAN KONSUMEN PERSPEKTIF BISNIS ISLAM

(STUDI KASUS DI KSP CU SAWIRAN TP LAWANG)

Sri Wulandari¹; Ifdlolul Maghfur²; M. Dayat³

Universitas Yudharta Pasuruan^{1,2,3}

Email : wulanalian@gmail.com¹; Ifdhol@yudharta.ac.id²; dayat@yudharta.ac.id³

ABSTRAK

Credit Union Sawiran Jawa Timur merupakan salah satu koperasi yang selalu berupaya untuk terus mengoptimalkan pelayanan prima sehingga tujuan koperasi dapat tercapai, yaitu mendorong peningkatan kesejahteraan anggota koperasi. Penelitian ini membuktikan bahwa dengan budaya kelembagaan yang terimplementasi dengan baik, CU Sawiran memiliki daya tarik (1) Terbukti credit union ini merupakan bentuk semangat yang diadopsi oleh KSP CU Sawiran ketika memulai bisnis operasionalnya. Lembaga ini menggunakan semangat Credit Union (self help) melalui semangat yang secara alami berasal dari dalam diri mereka (2) Layanan yang diberikan dengan semangat Credit Union yang dianut oleh CU Sawiran sesuai dengan beberapa prinsip pelayanan sesuai prinsip Islam, yaitu Prinsip Pertolongan (Ta'awun), Prinsip Memberi Kemudahan (At-taysir), Prinsip Kesetaraan (Musawah), Prinsip Saling Mencintai (Muhabbah), Prinsip Lemah Lembut (Al-layin), Prinsip Keluarga (Ukhuwah). Islam menekankan validitas suatu layanan yang memiliki niat baik (3) Credit Union bahwa lembaga keuangan dapat mengambil bentuk apapun, tidak harus koperasi. Segala bentuk lembaga keuangan dapat mengikuti semangat Credit Union dimana pendampingan, pendidikan anggota dan sebagainya harus dilakukan.

Kata Kunci : Credit Union; Pelayanan Prima; Operasional; Self Help

ABSTRACT

Credit Union Sawiran East Java is one of the cooperatives that always strives to continue to optimize excellent service so that the purpose of the cooperative can be achieved, namely encouraging the improvement of the welfare of cooperative members. This research proves that with a well-implemented institutional culture, CU Sawiran has attractiveness (1) It is proven that this credit union is a form of spirit adopted by KSP CU Sawiran when starting its operational business. This institution uses the spirit of Credit Union (self help) through the spirit that naturally comes from within themselves (2) Services provided with the spirit of the Credit Union adopted by CU Sawiran in accordance with several principles of service according to Islamic principles, namely the Principle of Help (Ta'awun), the Principle of Giving Ease (At-taysir), the Principle of Equality (Musawah), the Principle of Mutual Love (Muhabbah), the Principle of Meek (Al-layin), the Principle of Family (Ukhuwah). Islam emphasizes the validity of a service that has good intentions (3) Credit Unions that financial institutions can take any form, not necessarily cooperatives. Any form of financial institution can follow the spirit of Credit Union where mentoring, member education and so on must be carried out.

Keywords : Credit Union; Excellent Service; Operational; Self Help

PENDAHULUAN

Dunia bisnis menjadi tempat yang lebih kompetitif dalam periode globalisasi kontemporer. Untuk tetap kompetitif di pasar, para pelaku bisnis harus mampu mengoptimalkan kinerja perusahaannya. Dunia usaha perlu memaksimalkan kapasitas mereka untuk meneliti dan memahami keinginan dan permintaan pelanggan mereka. Akan bermanfaat bagi bisnis untuk memahami keinginan, kebutuhan, dan permintaan pelanggan untuk mengembangkan metode pemasaran yang dapat memuaskan pelanggan (Hariyono, Laely, and Prastiti 2019).

Kepuasan pelanggan adalah prioritas utama bagi organisasi jasa keuangan dalam lingkungan kompetitif saat ini jika mereka ingin berkembang dan menjadi yang terdepan dalam industri ini. Karena pasar kontemporer begitu terbuka, semakin banyak dan beragam produk dan layanan pesaing yang tersedia di pasar (Lestari 2021). Kualitas pelayanan yang dirasakan dianggap baik dan memuaskan apabila pelayanan yang dirasakan atau diterima sesuai dengan harapan. Jika kualitas layanan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, kualitas tersebut dianggap berkualitas tertinggi; jika gagal, maka dianggap di bawah standar. lebih rendah dari yang diperkirakan, maka tingkat layanan dianggap di bawah standar. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Suzanto 2011).

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan saat bekerja, Anda sebagai pebisnis muslim mempunyai kewajiban untuk berperilaku menjunjung tinggi prinsip kejujuran dan kesopanan yang dianjurkan Al-Qur'an dan Sunnah. Selain menjadi landasan semangat pelayanan dalam berbisnis, kesantunan merupakan sikap santun dan beradab dalam berperilaku yang meliputi tata krama, komunikasi, dan bahasa yang baik.

Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Al-Ahzab ayat 70 yang berbunyi:

سَدِّى قَوْلًا وَّقُولُوا اللّٰهَ اٰتَقُوا اٰمَنُوا الَّذِيْنَ اٰيٰهَا

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar.” (Q.S Al-Ahzab:70)

Berdasarkan potongan ayat diatas mengemukakan bahwasannya Allah memerintahkan kepada orang-orang beriman supaya tetap bertakwa kepada-Nya. Allah juga memerintahkan orang-orang beriman untuk selalu berkata yang benar, selaras antara yang diniatkan dan yang diucapkan, karena seluruh perkataan yang diucapkan

dicatat oleh malaikat Raqib dan 'Atid, dan harus dipertanggung jawabkan di hadapan Allah.

Keberadaan *credit union* di suatu komunitas adalah contoh aksi sosial di mana masyarakat bersatu untuk merencanakan dan melaksanakan inisiatif bersama guna mengatasi permasalahan bersama atau memenuhi kebutuhan sambil memanfaatkan sumber daya yang tersedia. *Credit union* sendiri merupakan sarana pemberdayaan masyarakat secara ekonomi melalui jasa keuangan dan mempertemukan individu-individu dari berbagai latar belakang, usia, dan agama agar mereka dapat menentukan nasibnya sendiri. Anggota yang kurang mampu mempunyai peluang untuk menjadi lebih kaya, sedangkan anggota kaya yang sudah menikmati kekayaan dapat memanfaatkan uangnya untuk memberikan nilai sosial bagi anggota yang kurang beruntung. Bukan hanya sedekah atau bingkisan, tapi juga dana untuk meningkatkan kualitas hidup diri (Naeshela 2016).

Salah satu koperasi yang senantiasa berupaya memaksimalkan pelayanan prima guna mencapai tujuannya, yakni mendorong peningkatan kesejahteraan anggota koperasi, adalah Koperasi Kredit Sawiran Jawa Timur. Selain itu, dapat dikatakan bahwa koperasi didirikan dengan tujuan untuk melayani masyarakat dengan berpegang pada praktik bisnis yang beretika. Salah satu koperasi yang selalu mencita-citakan gerakan solidaritas swadaya, dimana pesertanya mempunyai kesempatan untuk semakin keluar dari kemiskinan, adalah Credit Union Sawiran di Jawa Timur. Guna memaksimalkan pelayanan yang diberikan CU Sawiran kepada anggotanya. Sementara itu, salah satu elemen terpenting yang mempengaruhi kebahagiaan anggota sebagai pelanggan adalah kualitas layanan yang mereka dapatkan. Melalui kualitas layanan yang baik membuat anggota sebagai konsumen puas dan dapat mendorong mereka untuk terus mempercayakan keuangannya. Dimana pelayanan mencerminkan pendekatan seutuhnya manajemen kepada anggota. Evaluasi konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang didapat (*perceived service*) dikenal dengan istilah kualitas pelayanan.. Menurut Fandi Tjiptono (2005) Kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Saat ini *Credit Union* Sawiran menjadi primadona tersendiri di masyarakat, selain mudah dijangkau pelayanan yang mereka berikan sangat

memudahkan anggota, dimana CU Sawiran yang sangat akrab dengan masyarakat melalui penjemputan setoran yang dilakukan oleh bagian yang bertugas dilapangan (Vuspitasari, Hapsari, and Ewid 2019). VISI CU Sawiran adalah “Menjadi koperasi yang berkualitas melalui pendidikan untuk menciptakan anggota yang lebih berdaya guna” dan menjadi pedoman penyampaian pelayanan kepada anggota sebagai konsumen.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis masalah utama CU Sawiran saat ini dengan persaingan yang ketat adalah pelayanan yang diberikan apakah telah sesuai dengan harapan dan menjawab kebutuhan anggota sebagai konsumen. Ketika pemulihan pasca covid -19 banyak anggota yang memutuskan untuk berhenti menjadi anggota CU Sawiran karena pelayanan yang di lakukan oleh CU Sawiran dirasa kurang memuaskan anggota sedangkan CU Sawiran selalu mengedepankan kualitas layanan kepada anggotanya. Hal ini menarik minat para peneliti yang ingin mempelajari metodologi peningkatan kualitas pelayanan CU Sawiran. Sehubungan dengan penjelasan di atas, peneliti akan melakukan penelitian tambahan, secara aktif memberikan pemikiran dan saran, dan memasuki bidang tersebut. Peneliti akan menganalisis dalam penerapannya dengan judul: “Peran Credit Union Sebagai Model Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Membangun Kepuasan Konsumen Perspektif Bisnis Islam (Studi kasus di KSP CUSawiran TP Lawang)”.

TINJAUAN PUSTAKA DAN FOKUS STUDI

Credit Union

Menurut Vuspitasari, Hapsari, dan Ewid (2019), dalam menjalankan usahanya, Credit Union, suatu lembaga keuangan dalam industri simpan pinjam yang disebut juga koperasi simpan pinjam, menghimpun dana dari anggota koperasi dengan cara menetapkan sumber kredit dari dan untuk anggota dengan mengutamakan pendidikan dan pemberdayaan anggota. Di Indonesia, Credit Union (CU) memimpin gerakan pemberdayaan yang memiliki kemampuan untuk tumbuh secara mantap dan mandiri dalam waktu dekat. CU bersifat mandiri secara finansial, dikembangkan sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat, dan didukung oleh lingkungan kelembagaan yang mendukung. Saat ini Credit Union Sawiran semakin populer di kalangan masyarakat. Selain mudah untuk dihubungi, layanan yang mereka berikan kepada anggota juga membuat hidup menjadi sangat sederhana, dan CU Sawiran memiliki banyak kearifan

lokal berkat adanya bagian yang bertugas di lapangan yang mengumpulkan simpanan. Karena layanan terkait dengan kepedulian terhadap anggota dan terus menjadi pilihan masyarakat, maka penting untuk menjaga, memaksimalkan, dan mempertimbangkannya secara cermat. Kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang mereka harapkan (*expected service*) dan diterima (*perceived service*)

Kualitas Layanan

Mampu mencapai loyalitas pelanggan difasilitasi dengan memberikan layanan berkualitas tinggi, yang membuat klien merasa dihargai dan nyaman. Anggota harus menilai kualitas layanan dengan melihatnya dari sudut pandang mereka, karena hal ini akan memungkinkan mereka mengambil keputusan tersebut. Menawarkan layanan terbaik yang membuat pelanggan merasa dihargai dan nyaman membuatnya lebih mudah untuk memenangkan pelanggan baru. Untuk membantu mereka mengambil keputusan tersebut, anggota harus mengevaluasi kualitas layanan dengan mempertimbangkannya dari sudut pandang mereka. Sedangkan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada hakekatnya tidak berwujud dan tidak memberikan kepemilikan apapun, didefinisikan sebagai jasa menurut Kotler 2002: 83. Menurut Tjiptono 2001 jika kita berbicara tentang kualitas pelayanan, maka istilah ini dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian sesuai dengan harapan konsumen. Atau dengan pernyataan lain, pengertian kualitas layanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik (Christmastianto 2017).

Perilaku Konsumen

Menurut James F. Angel, perilaku konsumen ditandai dengan keputusan yang dibuat sebelum dan selama keterlibatan langsung seseorang dalam memperoleh dan menggunakan barang dan jasa ekonomi. William J. Stanton menegaskan bahwa tekanan sosiokultural dan kekuatan psikologis merupakan dua variabel yang mempengaruhi perilaku konsumen. Philip Kotler, sebaliknya, menyatakan bahwa unsur psikologis, sosial, dan budaya merupakan faktor penentu utama perilaku konsumen. Kedua sudut pandang ini pada dasarnya sama tetapi diklasifikasikan secara berbeda (Angel, Blackwell, and Miniard 1994).

Kepuasan Konsumen

Loyalitas pelanggan dan reputasi suatu perusahaan merupakan dua faktor penting yang dipengaruhi oleh kepuasan. Kotler (2017) mendefinisikan kepuasan sebagai keadaan emosional yang terjadi karena membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang dipertimbangkan dengan kinerja (hasil) yang diantisipasi. Pelanggan tidak senang ketika kinerja tidak sesuai dengan harapan mereka, dan mereka puas ketika kinerja memenuhi harapan mereka. Ketika suatu kinerja melampaui ekspektasi, klien sangat senang atau puas (Novianingsih 2019). Kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan jasa/produk yang diterima dan yang diharapkan (Zulkarnaen, W., Amin, N. N., 2018:109).

Bisnis Islam

Orang-orang dalam dunia bisnis memerlukan etika, terutama dalam bertindak, berkepribadian, dan berperilaku. Dalam suatu kelompok masyarakat, etika juga disebut sebagai isyarat yang dapat mengarahkan dan mengingatkan anggotanya akan suatu perbuatan terpuji (kelakuan baik) yang perlu ditindaklanjuti. Seseorang atau sekelompok orang yang melakukan usaha menyediakan barang dan jasa dengan tujuan menghasilkan keuntungan. Wirausahawan biasanya didefinisikan sebagai mereka yang berusaha memanfaatkan waktu sebaik-baiknya dengan mengambil risiko yang telah diperhitungkan ketika menjalankan bisnis (Sudaryono 2015). Sedangkan Islam adalah agama yang diturunkan Allah SWT untuk mengatur interaksi manusia dengan Tuhannya, sesamanya, dan dirinya sendiri

Objektif

Mengingat penekanan penelitian yang disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui peran Credit Union (CU) Sawiran dilingkungan masyarakat sekitarnya berdasarkan nilai gerakan Credit Union yang diterapkan dalam memberikan pelayanan prima terhadap anggota sebagai konsumen.
2. Untuk mengetahui sustainabilitas kualitas pelayanan di KSP CU Sawiran dalam meningkatkan kepuasan anggota di era persaingan pasar global
3. Untuk mengenal nilai HEART (humble, empathy, antusiasme, reliable, Tangible) dan pilar yang menjadi semangat gerakan CU Sawiran.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini, digunakan metode penelitian lapangan (*field research*) dengan menerapkan desain studi kasus. Studi kasus merupakan bagian dari metode kualitatif digunakan untuk menginvestigasi fenomena dengan menggunakan banyak sumber informasi untuk menyelidiki kasus tertentu secara lebih mendalam. Peneliti akan menemukan signifikansinya untuk kepentingan komunitas, organisasi, atau komunitas tertentu dengan memahami kasus secara menyeluruh. Data diperoleh dan di kumpulkan dari berbagai sumber seperti dengan mengamati masyarakat (*observasi*) atau membaca dokumen tertulis. Semua kegiatan penelitian memerlukan keterlibatan langsung dari peneliti yang akan memudahkan mereka untuk menguraikan semua data atau informasi yang dikumpulkan. Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan pengumpulan data secara langsung di CUSawiran TP Lawang mengenai Credit Union sebagai model peningkatan kualitas layanan dalam membangun kepuasan konsumennya.

Data

Sumber data atau informasi yang terkumpul dalam penelitian merupakan jawaban untuk menggali pertanyaan-pertanyaan yang kemudian dipresentasikan pada masalah yang dijabarkan dalam target yang ditetapkan. Oleh karena itu, data merujuk pada semua informasi dan keterangan yang diperoleh dari narasumber terkait dengan studi yang sedang dilakukan. Adapun berbagai sumber data yang dapat digunakan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dari sumber eksternal. seperti buku, jurnal, artikel, data, atau arsip dokumen yang berhubungan dengan objek kajian di Sawiran TP Lawang CU.

Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup:

1. Observasi,

Teknik observasi ini digunakan untuk mendapatkan informasi tentang keadaan sebenarnya. Dalam observasi ini peneliti mencatat semua peristiwa dan keadaan yang berkaitan dengan pengetahuan yang langsung bersumber dari data, yaitu bagaimana peran pelayanan manajemen CU Sawiran terhadap anggota dan dampak yang dirasakan oleh anggota.

2. Wawancara

Percakapan dengan sumber untuk tujuan informasi disebut wawancara. Peserta diskusi ini ada dua: subjek penelitian yang menjawab pertanyaan dan peneliti yang mengajukan. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan bentuk pelayanan manajemen CU Sawiran terhadap anggota dan dampak yang dirasakan oleh anggota. Wawancara dan observasi awal dilakukan dengan General Manajer, Anggota serta beberapa manajemen di Tempat Pelayanan Lawang untuk memperoleh informasi awal mengenai pelayanan yang dilakukan selama ini.

Metode Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses sistematis dalam mengumpulkan data agar mempermudah peneliti dalam mengambil kesimpulan. Proses ini melibatkan pencarian dan pengorganisasian data dari observasi, wawancara, catatan lapangan, dokumen, dan sumber lainnya agar dapat dipahami oleh orang lain dan dikomunikasikan kepada mereka disebut dengan analisis data. Teknik analisis data terdiri dari tiga kegiatan sebagai berikut:

- 1.Reduksi data
- 2.Penyajian Data.
- 3.Penarikan Kesimpulan

Selama proses penelitian berlangsung, kesimpulan dievaluasi secara berulang. Makna-makna yang muncul dari data perlu di uji guna memastikan kebenarannya dan konsistensinya, yang merupakan faktor penting dalam menentukan validitas data. Penarikan kesimpulan yang dilakukan berdasarkan pemahaman atas data-data yang telah terkumpul. Penarikan ini dilakukan dengan cara bertahap, kemudian melakukan verifikasi data cara mempelajari data yang terkumpul, dari verifikasi data ini baru peneliti dapat menarik kesimpulan akhir dalam penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Konsep *Credit Union* yang diterapkan KSP CU Sawiran dalam memberikan layanan kepada anggotanya yang mempunyai *spirit Self Help*.

Dalam suatu Lembaga profit maupun non profit, memberikan pelayanan kepada para konsumen atau pelanggan sangatlah penting dilakukan, agar input atau pemasukan suatu Lembaga terus berjalan dan mengalami kenaikan dan sangat berdampak pada kepuasan konsumen serta keberlangsungan Lembaga, oleh karenanya KSP CU Sawiran memberikan beberapa bentuk pelayanan kepada para anggotanya.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwasannya Credit Union ini sebenarnya adalah bentuk spirit yang diterapkan oleh KSP CU Sawiran ketika menjalankan bisnis operasionalnya. Lembaga ini menanamkan kepada anggotanya semangat gerakan Credit Union untuk menolong diri sendiri melalui spirit yang tentunya berasal dari diri juga. Semangat untuk bangkit dari keterpurukan atau kondisi perekonomian yang kurang baik. Peran dari CU Sawiran disini adalah memberikan layanan keuangan dengan disertai pendampingan untuk anggotanya.

Berdasarkan data harus diakui bahwa anggota TP Lawang sebenarnya mengalami penurunan terus menerus. Ternyata penurunan jumlah anggota bukan karena kecewa terhadap pelayanan diberikan tetapi karena faktor yang pertama yakni kebutuhan pribadi mereka sudah tidak bisa ditunda lagi sehingga harus mengambil Tabungan anggota. Dapat disimpulkan bahwasannya alasan keluar anggota yang terbesar karena kebutuhan anggota bukan karena pelayanan yang buruk. Akan tetapi dari berkurangnya anggota merupakan salah satu bentuk seleksi alam anggota mana yang benar-benar membutuhkan CU Sawiran serta membutuhkan kehadiran CU Sawiran disitu. Kembali berkaca beberapa tahun yang lalu sebelum pandemi banyak sekali jumlah anggota CU Sawiran TP Lawang tetapi anggota yang aktif menjadi tidak maksimal itu merupakan point penting bagi lembaga. Sehingga jika parameternya maupun kebijakannya adalah banyaknya jumlah anggota yang menjadi ukuran bisa dikatakan tidak benar.

Pelayanan melalui produk simpanan dan pinjaman serta CU Sawiran Mobile untuk meningkatkan efisiensi layanan kepada anggota.

Sustainability strategi promosi yang diterapkan di CU Sawiran tidak terlepas dari inovasi Lembaga serta peran anggota sebagai pemilik. Strategi promosi yang diterapkan berupa penguatan budaya Lembaga serta menumbuhkan kembali rasa memiliki. Dengan budaya Lembaga yang diterapkan dengan baik membuat CU Sawiran mempunyai daya tarik tersendiri di lingkungan masyarakat sekitarnya. Melakukan optimalisasi SRIYA mobile sebagai bentuk inovasi Lembaga di era perkembangan teknologi. Kegiatan yang dilakukan yakni sosialisasi SRIYA kepada anggota di setiap kesempatan Dimana hasil dari kegiatan tersebut terdapat peningkatan 48% dibanding tahun sebelumnya.

Pelayanan prima yang diberikan menciptakan rasa kekeluargaan sehingga komunikasi berjalan dengan humanis. Berbicara mengenai tolak ukur kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan CU Sawiran peneliti menemukan beberapa hal bahwasannya CU Sawiran masih belum mempunyai alat ukur terhadap kepuasan anggota yang sifatnya kuantitatif atau dapat dihitung. Yang menjadi prinsip tolak ukur kepuasan anggota selama ini yakni bahwa ketika pertemuan-pertemuan anggota masih terjadi dialog atau komunikasi dari anggota yang mana mereka masih mengutarakan usulan dan masukan untuk lembaga serta ingin menjadikan lembaga agar lebih berkembang karena anggota menganggap bahwa CU Sawiran adalah rumah bersama. Ketika terjadi komunikasi dengan anggota serta terdapat masukan-masukan dari anggota menjadikan lembaga ini masih tetap sustain serta masih tetap melayani mereka. Hal tersebut bisa disebut sebagai alat ukur CU Sawiran untuk melihat kepuasan anggotanya yang sifatnya kualitatif. Kemudian untuk tolak ukur lainnya terdapat pada event-event yang dilakukan oleh manajemen dilapangan untuk anggota masih di hadiri dengan antusias hal ini menunjukkan masih adanya kepedulian anggota terhadap CU Sawiran.

Peran Credit Union (CU) Sawiran di lingkungan masyarakat sekitarnya berdasarkan nilai gerakan Credit Union yang diterapkan dalam memberikan pelayanan prima terhadap anggota sebagai konsumen.

Pada hakikatnya negara bertanggung jawab dan peduli terhadap kesejahteraan warganya. Meskipun demikian, sudah diketahui bahwa inisiatif pembangunan tidak akan pernah mampu sepenuhnya menjawab tuntutan masyarakat dan menyelesaikan setiap permasalahan sosial yang muncul. Muhammad 2011 mengungkapkan bahwa besarnya jumlah penduduk Indonesia membuat perkembangan pesat negara ini tidak mungkin berdampak pada semua orang sekaligus. Mengingat permasalahan-permasalahan yang disebutkan di atas, saat ini terdapat sejumlah alternatif yang diperlukan untuk membantu menyelesaikan masalah-masalah ini (Septyarini and Maharani 2019). Selain itu, budaya Credit Union menggugah anggotanya untuk memiliki rasa kasih sayang terhadap masyarakat kurang mampu. Menurut terjemahan hadits Nabi Muhammad SAW dari Abu Hurairah r.a., yang mengatakan:

“Pada hari kiamat, Allah akan menghilangkan kesusahan orang mukmin dari siapa pun yang menghilangkan kekhawatiran duniawinya. Allah akan membuat segalanya lebih

mudah baginya dalam kehidupan ini dan juga kehidupan berikutnya, siapa pun yang membantu mereka yang sedang berjuang. Selama seorang hamba ingin membantu saudaranya, Allah akan selalu memberikan bantuan. Dan bukanlah suatu kaum yang berada di masjid atau rumah Allah untuk membaca dan mempelajari Kitab Allah; sebaliknya, kedamaian, rahmat, dan perlindungan malaikat akan dilimpahkan kepada mereka, dan Allah akan memanggil mereka untuk bergabung dengan para malaikat. Dan nasabnya (silsilahnya) tidak ada gunanya baginya jika ia melewatkan amalannya (HR. Muslim).”

Program-program CU Sawiran senantiasa berpusat pada penilaian nilai-nilai sosial, komunitas, kasih sayang, dan kebersamaan serta kualitas hidup anggotanya. Keadilan dalam simpan pinjam merupakan tujuan yang ingin dicapai CU Sawiran, yaitu seluruh keuntungan kembali menjadi milik anggota dan kesempatan yang sama bagi seluruh anggota berdasarkan kemampuan. Dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota di era persaingan pasar global CU Sawiran menerapkan peningkatan kualitas pelayanan, strategi promosi yang bersifat berkelanjutan serta upaya – upaya perbaikan dan peningkatan daya guna. CU Sawiran menerapkan layanan jemput bola atau pick up service kepada anggota. Hal ini diterapkan yang mana dulunya CU Sawiran merintis melalui layanan jemput bolanya atau door to door kepada anggotanya. Dampak dari layanan pick up service ini sangat dirasakan anggota TP Lawang dipasar, anggota bisa menabung tanpa harus datang ke kantor setiap waktu karena kesibukan mereka sebagai pedagang.

Sustainabilitas kualitas pelayanan di KSP CU Sawiran dalam meningkatkan kepuasan anggota di era persaingan pasar global.

Sustainabilitas strategi promosi yang diterapkan di CU Sawiran tidak terlepas dari inovasi Lembaga serta peran anggota sebagai pemilik. Strategi promosi yang diterapkan berupa penguatan budaya Lembaga serta menumbuhkan kembali rasa memiliki. Dengan budaya Lembaga yang diterapkan dengan baik membuat CU Sawiran mempunyai daya tarik tersendiri di lingkungan masyarakat sekitarnya. Salah satu faktor dalam memastikan keberlangsungan sebuah lembaga keuangan dalam menjalankan pelayanan kepada konsumennya adalah dengan adanya salah satu dimensi service quality yakni Assurance (jaminan) yang dijalankan oleh CU Sawiran, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf,

bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. beberapa strategi CU Sawiran dalam menyikapi digitalisasi berupa inovasi pemanfaatan media sosial serta digitalisasi layanan sebagai media komunikasi kepada anggota serta media pengenalan CU Sawiran kepada masyarakat luas. Beberapa langkah strategi promosi yang dilakukan CU Sawiran secara berkelanjutan yakni:

1. Melakukan optimalisasi SRIYA mobile sebagai bentuk inovasi Lembaga di era perkembangan teknologi. Kegiatan yang dilakukan yakni sosialisasi SRIYA kepada anggota di setiap kesempatan Dimana hasil dari kegiatan tersebut terdapat peningkatan 48% dibanding tahun sebelumnya.
2. Membangun citra positif Lembaga melalui pengembangan media sosial (IG, Youtube, Facebook) yang mana berupa penyampaian kegiatan dan informasi lembaga.
3. Branding asset dan inventaris Lembaga.
4. Mengenalkan CU Sawiran sebagai jasa pengembangan usaha (Layanan non keuangan) dengan aktif diberbagai kegiatan pameran atau bazar untuk mempromosikan produk anggota dan layanan CU Sawiran
5. Melakukan pendekatan ke anggota aktif untuk menawarkan produk pinjaman maupun simpanan
6. Menjalin kerja sama dengan beberapa komunitas/kelompok

Selain strategi promosi yang dilakukan diatas dalam menghadapi tantangan dan bertahan di era persaingan pasar global CU Sawiran sangat mengedepankan kualitas pelayanan untuk kepuasan anggota serta berdampak bagi masyarakat sekitarnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan penjabaran dari bab-bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Terbukti credit union ini merupakan bentuk semangat yang diadopsi oleh KSP CU Sawiran ketika memulai bisnis operasionalnya. Lembaga ini menggunakan spirit Credit Union untuk mengekspresikan diri mereka atau menolog diri sendiri (*self help*) melalui semangat yang secara alamiah datang dari dalam diri mereka sendiri. Kenyamanan dalam menghadapi situasi ekonomi yang berfluktuasi atau tidak menguntungkan. Tujuan CU Sawiran di sini adalah untuk menyediakan layanan keuangan dengan perhatian yang cermat terhadap detail untuk semua peserta.

2. Pelayanan yang diberikan dengan spirit *Credit Union* yang dianut oleh CU Sawiran sesuai dengan beberapa prinsip pelayanan menurut padnagan islam yaitu Prinsip Tolong Menolong (Ta'awun), Prinsip Memberi Kemudahan (At-taysir), Prinsip Persamaan (Musawah), Prinsip Saling Mencintai (Muhabbah), Prinsip Lemah Lembut (Al-layin), Prinsip Kekeluargaan (Ukhuwah). Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik.
3. *Credit Union* itu lembaga keuangannya bisa berbentuk apa saja tidak harus koperasi. Bentuk lembaga keuangan manapun bisa mengikuti spirit *Credit Union* dimana pendampingan, pendidikan anggota dan lain sebagainya harus dilakukan.

PENGHARGAAN/UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa serta atas dukungan dan doa dari orang-orang terkasih, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Tuhan YME, karena hanya atas izin dan karunia-Nya skripsi ini dapat dibuat dan terselesaikan pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala doa.
2. Alm ibu saya yang sangat saya sayangi, serta kakak – kakak saya yang telah memberikan dukungannya dengan sepenuh hati dan doa yang tiada hentinya untuk kesuksesan saya.
3. Bapak Iffolul Maghfur SE.I, M.Ag selaku Dosen Pembimbing yang dengan ikhlas menuntun dan mengarahkan saya, Bapak Dr. Sukamto S, Ag. MEI sebagai Kepala Prodi Ekonomi Syariah serta tidak lupa Dewan Penguji dan Bapak/ibu Dosen pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik dan berkembang.
4. Teman – teman dan sahabat saya, yang selama ini memberikan dukungan dan masukan, tanpa kalian semua tak akan mungkin saya sampai dititik ini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama.
5. KSP CU Sawiran Jawa Timur, yang selama ini menjadi rumah kedua serta banyak sekali membantu dalam penyelesaian penelitian saya

DAFTAR PUSTAKA

- Angel, James F., Roger D. Blackwell, and Paul W. Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Edited by Binarupa Aksara. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Christmastianto, Imanuel Adhitya Wulanata. 2017. "Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 20, no. 1.
- Hariyono, Pandu Ardana, Nur Laely, and Eni Prastiti. 2019. "Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Ice Cream Gubuk Bambu Kab. Kediri." *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi* 1, no. 2: 189. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.314>.
- Lestari, Deni Putri. 2021. "Optimalisasi Sistem Operasional Koperasi Dalam Kesejahteraan Ekonomi Anggota Di Cu Sawiran (Studi Kasus: Di Credit Union Sawiran Tp Batu)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis* 9, no. 2.
- Naeshela, Feny. 2016. "Peranan Koperasi Simpan Pinjam Credit Union (Cu) Femung Pebaya Cabang Mentarang Di Kecamatan Mentarang Kabupaten Malinau." *EJournal Pemerintahan Integratif* 4, no. 2: 155–65.
- Novianingsih, Veronika Septi. 2019. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA MELALUI KEPUASAN ANGGOTA (Studi Kasus Pada KSP CU PANGUDI LUHUR KASIH Pusat Di Semarang)." *Respiratory : UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG*.
- Septyarini, Epsilandri, and Bernadetta Diansepti Maharani. 2019. "Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Ekonomi Kerakyatan Dengan Peran Credit Union." *Manajemen Dewantara* 3, no. 2: 250–61. <https://doi.org/10.26460/md.v3i2.6023>.
- Sudaryono. 2015. *Pengantar Bisnis : Teori Dan Contoh Kasus*. 1st ed. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suzanto, Boy. 2011. "Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar." *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* 5, no. 1.
- Vuspitasari, Benedhikta Kikky, Veneranda Rini Hapsari, and Angelus Ewid. 2019. "Partisipasi Anggota Dalam Mengembangkan Credit Union." *Business, Economics and Entrepreneurship* 1, no. 1: 8–15. <https://doi.org/10.46229/b.e.e..v1i1.88>.
- Zulkarnaen, W., Amin, N. N. (2018). *Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 2(1), 106-128.

GAMBAR, GRAFIK DAN TABEL



Gambar 1. Dokumentasi Wawancara dengan General Manager KSP CU Sawiran
Sumber: Data diolah, 2024

Tabel 1. Keanggotaan KSP CU Sawiran
Data Maret 2024

No.	Nama TP	Alamat	Tahun Berdiri	Jumlah Anggota
1	TP SAWIRAN	Dsn Nongkojajar, Desa Wonosari-Kab Pasuruan	1989	458
2	TP LAWANG	Jl Diponegoro, Lawang-Kab Malang	2001	583
3	TP TOSARI	Jl Pasar Tosari, Tosari-Kab Pasuruan	2002	745
4	TP KEPANJEN	Jl Sumedang No 1, Kepanjen-Kab Malang	2003	595
5	TP DINOYO	Jl MT Haryono, Dinoyo Lowokwaru-Kota Malang	2006	618
6	TP SAWOJAJAR	Jl Ruko Danau Toba, Sawojajar-Kota Malang	2007	926
7	TP NGADISARI	Wonoto, Ngadisari, Kec Sukapura-Kab Probolinggo	2007	642
8	TP BLIMBING	Jl LA Sucipto No. 46, Blimbing-Kota Malang	2008	579
9	TP WLINGI	Jl Urip Sumoharjo No 99, Beru Wlingi-Kab Blitar	2008	765
10	TP BATU	Jl Ahmad Yani No 18, Ngaglik-Kota Batu	2009	647
11	TP BLITAR	Jl Kelud No 93, Kepanjen lor-Kota Blitar	2012	494

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Hasil
1.	Nama Peneliti	Monica Carollina, Ag. Edi Sutarta (2013)
	Judul Penelitian	“Peranan <i>Credit Union</i> sebagai Lembaga pembiayaan mikro (Studi kasus usaha UMKM di Desa Tumbang Manggo – Kalimantan Tengah)”
	Hasil Penelitian	CU TPK Desa Tumbang Manggo melayani masyarakat tidak hanya sebagai lembaga pemberi pinjaman tetapi juga sebagai sumber modal usaha. Selain itu, CU TPK Desa Tumbang Manggo berfungsi sebagai lembaga penyimpanan uang serta memberikan pendidikan dan pelatihan kepada anggotanya.
2.	Nama Peneliti	Deni Putri Lestari (2021)
	Judul Penelitian	“Optimalisasi Sistem Operasional Koperasi Dalam Kesejahteraan Ekonomi Anggota Di Cu Sawiran (Studi Kasus Di Credit Union Sawiran TP Batu)”
	Hasil Penelitian	Meningkatkan CU Seluruh sistem credit union merupakan bagian dari sistem operasi Sawiran. Unsur-unsur yang dimaksud adalah mengenai orang-orang yang terlibat dan hubungannya, jenis program atau kegiatan yang dijalankan, dan tujuan yang ingin dicapai. Dimana semua jenis kegiatan atau program yang terlaksana semata-mata untuk memberikan dan meningkatkan kesejahteraan anggota CU Sawiran.
3.	Nama Peneliti	Martinus Lukas Kamamas, Petrus Balak, dan Titus Odong Kusumajati (2019)
	Judul Penelitian	“Peranan <i>Credit Union</i> dalam Mengatasi Persoalan Sosial Ekonomi di Kabupaten Kepulauan Tanimbar (Studi kasus pada Credit Union Hati Amboina Saumlaki)”
	Hasil Penelitian	Terdapat program pengembangan Masyarakat Dasar (Kombas) yang terdiri dari Kombas untuk usaha sejenis, Kombas untuk usaha tidak sejenis, dan Kombas untuk usaha non-usaha. Diperlukan sistem kontrol yang solid untuk menanganai ribuan anggota ini. CUHA siap membantu permasalahan sosial dan ekonomi dengan menyediakan berbagai pilihan pinjaman dan tabungan, serta inisiatif pemberdayaan anggota.

4.	Nama Peneliti	Vivi Pujiarti, Mila Fursiana Salma Musfiroh (2022)
	Judul Penelitian	“Manajemen Pelayanan Perspektif Etika Bisnis Syariah (Studi Kasus di KSPPS Melati Wonosobo)”
	Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan, <i>pertama</i> , kegiatan manajemen pelayanan prima yang diaplikasikan melalui kegiatan-kegiatan pelayanan seperti: layanan jemput bola, layanan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun), layanan menggunakan Bahasa Jawa, layanan 24 jam dan buku keluhan anggota, program pembinaan anggota dan program Reward untuk karyawan, dilaksanakan oleh KSPPS Melati Wonosobo dengan memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan prima A3 (<i>Attitude, Attention dan Action</i>).
Perbedaan Titik Fokus Kajian	Penelitian-penelitian di atas berbeda dalam hal metodologi penelitian, lokasi pengumpulan informasi, dan temuannya. Beberapa temuan penelitian yang disajikan di atas konsisten dengan topik yang ingin diselidiki peneliti, sementara sejumlah penelitian bertentangan dengan topik tersebut.	