

## ANALISIS PENINGKATAN KINERJA DAN PELAYANAN PADA KOPERASI SERBA USAHA (KSU) SYARIAH MITRA MANDIRI PRATAMA

Fara Diba Ainaya<sup>1)</sup> Uswah Hasanah<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Jl. Kapt. Mukhtar Basri No 3, Medan, 20238, Sumatera Utara, Indonesia  
HP. 082284956142 e-mail : [faradibaaainaya56@gmail.com](mailto:faradibaaainaya56@gmail.com)

<sup>2)</sup>Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Jl. Jl. Kapt. Mukhtar Basri No 3, Medan, 20238, Sumatera Utara, Indonesia

### ABSTRACT

*This study aims to determine the performance and services of the Multipurpose Cooperative (KSU) Syariah Mitra Mandiri Pratama. what is measured in service is the quality of responsiveness (responsiveness / alertness), reliability (reliability), assurance (guarantee), empathy (attention) and tangibles (physical ability) provided by KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama. Data obtained directly from management and customers at KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama. The research method used with data collection, namely: interviews, documentation and observation. The discussion technique used is descriptive qualitative analysis. The results of the study indicate that there is still a lack of human resources and supervision of employees in carrying out their duties and responsibilities. While in the aspect of service in general, the quality of service provided at KSU Syariah Mtra Mandiri Pratama has been carried out well. Customers get good, friendly and polite service. However, there are still factors that have not run optimally, for example, facilities are needed at KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama such as suggestion boxes and supervision of operational hours that are implemented in order to increase customer convenience.*

**Keywords:** *Sharia Multipurpose Cooperative, Performance, Service*

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja dan Pelayanan pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah Mitra Mandiri Pratama . yang diukur pada pelayanan yaitu kualitas responsiveness (daya tanggap/kesigapan), reliability (keandalan), assurance (jaminan), empathy (perhatian) dan tangibles (kemampuan fisik) yang diberikan oleh KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama. Data yang diperoleh secara langsung dari pengurus dan nasabah di KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama. Metode penelitian yang digunakan dengan pengumpulan data, yaitu: wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik pembahasan yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa masih kurangnya sumber daya manusia serta pengawasan terhadap karyawan dalam menjalani tugas dan tanggung jawab. Sedangkan pada aspek pelayanannya secara umum, kualitas pelayanan yang terdapat pada KSU Syariah Mtra Mandiri Pratama sudah terlaksana dengan baik. Pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik, ramah dan sopan. Akan tetapi, masih ada faktor yang belum berjalan secara maksimal, misalnya diperlukan*

*fasilitas pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama seperti kotak saran serta pengawasan terhadap jam operasional yang diterapkan agar dapat meningkatkan kenyamanan nasabah.*

**Kata kunci:** *Koperasi Serba Usaha Syariah, Kinerja, Pelayanan*

## **PENDAHULUAN**

Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di berbagai bidang seperti koperasi yang melakukan pembiayaan, investasi, dan simpanan. Koperasi Syariah dalam melaksanakan kegiatannya diatur dalam keputusan Menteri Negara Koperasi Jasa Keuangan Syariah Dan UKM No. 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 bahwa praktik usaha koperasi yang dikelola secara syariah telah tumbuh dan berkembang di masyarakat serta mengambil bagian penting dalam memberdayakan ekonomi khususnya usaha kecil dan mikro (Perkoperasian, 2012).

Jika suatu organisasi hanya memikirkan keuntungan tanpa memperhatikan kepuasan anggotanya artinya organisasi menanamkan hal yang bisa berdampak negatif yang disebabkan ketidakpuasan anggota yang akan memunculkan reaksi-reaksi negatif terhadap perekonomian masyarakat dan merugikan organisasi itu sendiri, maka dari itu sangat diperlukan kinerja dan pelayanan yang sangat baik.

Tujuan pengukuran kinerja dalam sebuah perusahaan atau organisasi yakni memberikan motivasi pada karyawan agar mampu mengimplementasikan strategi dari suatu bisnis dengan baik, tujuan pokok pengukuran kinerja yaitu memberikan motivasi pada karyawan dalam mencapai tujuan dan strategi organisasi dalam mentaati perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan hasil yang diharapkan Tidak hanya kinerja bahkan pelayanan yang tidak baik maka akan berpengaruh besar terhadap sistem yang ada di perusahaan tersebut (Izzaty et al., 1967b) .

Terdapat lima dimensi yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan yang didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan konsumen, yaitu : Bukti fisik (Tangibles) dapat dirasakan melalui tampilan secara fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sumber daya manusia (SDM), Keandalan (Reliability) berupa kemampuan perusahaan dalam menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat, Daya Tanggap (Responsiveness) upaya memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, Jaminan (Assurance) yaitu bentuk kepercayaan yang dapat diberikan, Kepedulian (Emphaty) yaitu bentuk kepedulian dan perhatian perusahaan/penyedia layanan (Handoko, 2016).

Pada penelitian ini didapatkan bahwasanya kualitas pelayanan yang diberikan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama belum tentu sama dengan yang diharapkan oleh pelanggan sehingga muncul kesenjangan antara kualitas pelayanan yang benar – benar diterima dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Kesadaran akan pentingnya pelanggan menyebabkan perlunya pengendalian operasional secara keseluruhan untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan demikian bagi KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama perhatian utama yang harus dihadapi adalah kinerja serta pelayanan yang baik untuk pelanggan. Dimana kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas yang telah diterimanya, sehingga tugas utama KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama adalah menciptakan kondisi pelayanan dan kinerja yang baik sehingga dapat memenuhi harapan dan

kepuasan pelanggan. Maka perlu dilakukan evaluasi bagi karyawan, karena kinerja dan pelayanan karyawan pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama kurang optimal.

## **KONSEP TEORITIS**

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang per orang atau badan berlandaskan asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. Koperasi juga merupakan kumpulan orang-orang yang bekerjasama memenuhi satu atau lebih kebutuhan ekonomi atau bekerjasama melakukan usaha dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan anggota-anggotanya. Koperasi bersifat terbuka untuk umum dimana setiap orang tanpa memandang golongan, aliran, kepercayaan atau agama orang itu dapat diterima sebagai anggota koperasi (Izzaty et al., 1967a)

### **Dasar Hukum Koperasi**

Meskipun koperasi berasas kekeluargaan, legalitas koperasi sebagai badan hukum selama ini diatur oleh Undang-Undang. Adapun sejumlah peraturan tersebut:

1. UU Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian
2. PP 4/1994 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pengesahan Akta Pendirian, dan Perubahan Anggaran Dasar Koperasi
3. PP 17/1994 tentang Pembubaran Koperasi oleh Pemerintah
4. PP 9/1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi
5. PP 33/98 tentang Modal Penyertaan Pada Koperasi
6. Kepmen Koperasi dan UKM 98/2004 tentang Notaris Pembuat Akta Koperasi
7. Permen koperasi dan UKM 10/2015 tentang Kelembagaan Koperasi
8. Permen Koperasi dan UKM 15/2015 tentang Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi
9. Permen Koperasi dan UKM 9/2018 tentang Penyelenggaraan dan Pembinaan Perkoperasian
10. Kepmen 22/2020 tentang Tata Cara Penyampaian Data Debitur Koperasi Dalam Rangka Pemberian Subsidi Bunga/Subsidi Margin Untuk Kredit/Pembiayaan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Dalam Rangka Mendukung Pelaksanaan Program Pemulihan Ekonomi Nasional
11. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kemudahan, Pelindungan, Dan Pemberdayaan Koperasi Dan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah.

### **Koperasi Syariah**

Koperasi sebagai lembaga keuangan memiliki fungsi menghimpun dana masyarakat Dana yang telah terhimpun, kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat. Dalam menjalankan dua aktivitas besar tersebut, koperasi harus menjalankan sesuai dengan kaidah-kaidah yang berlaku, utamanya adalah kaidah transaksi dalam pengumpulan dan penyaluran dana menurut islam serta tidak bertentangan dengan tujuan koperasi (Andri Soemitra, 2018) sebagaimana yang terdapat dalam alqur'an didalam QS. Al Baqarah Ayat 275 yang berbunyi : *“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti*

*berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.” (QS. Al Baqarah [2] : 275)*

Dari segi usahanya, koperasi dapat dibagi menjadi dua macam yaitu koperasi yang berusaha tunggal (single purpose) yaitu koperasi yang hanya menjalankan satu bidang usaha, seperti koperasi yang hanya berusaha dalam bidang konsumsi, bidang kredit atau bidang produksi. Koperasi serba usaha (multi purpose) yaitu koperasi yang berusaha dalam berbagai bidang, seperti koperasi yang melakukan pembelian dan penjualan (Andri Soemitra, 2018).

### **Koperasi Serba Usaha**

Koperasi serba usaha adalah koperasi yang menyediakan berbagai macam kebutuhan ekonomi, baik dibidang produksi, konsumsi, perkreditan maupun jasa. Dalam rangka meningkatkan produksi dan kehidupan masyarakat di daerah pedesaan, pemerintah menganjurkan pembentukan Koperasi Unit Desa (KUD) KUD merupakan koperasi serba usaha, dimana anggota-anggotanya mempunyai kepentingan-kepentingan yang sama. KUD mempunyai beberapa fungsi antara lain Perkreditan; Penyediaan dan penyaluran sarana produksi pertanian dan keperluan hidup sehari-hari; Pengolahan dan pemasaran hasil pertanian; Pelayanan jasa-jasa lainnya; Melakukan kegiatan-kegiatan ekonomi lainnya (Andri Soemitra, 2018)

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kemudahan, Pelindungan, Dan Pemberdayaan Koperasi Dan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah mengenai Kelebihan kemampuan pelayanan Koperasi Koperasi dalam rangka menarik minat masyarakat menjadi anggota Koperasi dilaksanakan dengan berpedoman pada prinsip Koperasi:

- a. keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka
- b. pengelolaan dilaksanakan secara demokratis
- c. pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota
- d. pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal
- e. kemandirian
- f. pendidikan perkoperasian
- g. dan kerja sama antar-Koperasi (Pemerintah Indonesia, 2021)

### **Kinerja**

Menurut oxford dictionary kinerja merupakan suatu tindakan proses atau cara bertindak atau melakukan fungsi organisasi. Sedangkan menurut beberapa ahli pengertian kinerja diantaranya:

- a. Menurut Whitmore, kinerja adalah suatu perbuatan suatu prestasi, atau apa yang diperlihatkan seseorang melalui keterampilan yang nyata
- b. Menurut King, kinerja adalah aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas pokok yang dibebankan kepadanya.

- c. Sedangkan menurut Suprihanto, kinerja adalah prestasi kerja yaitu hasil kerja seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target atau kriteria yang telah ditentukan lebih dahulu dan disepakati bersama.

Berdasarkan pengertian kinerja dari berbagai pendapat, maka pengertian kinerja dapat disimpulkan yaitu sebagai hasil kerja seseorang atau kelompok tertentu setelah memenuhi jumlah persyaratan selama periode tertentu yang dibandingkan dengan berbagai kemungkinan dalam upaya mencapai tujuan perusahaan bersangkutan secara legal yang tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika bisnis (Rahmani, 2016)

Pengukuran kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Sedangkan menurut John H. Jackson pengukuran kinerja merupakan proses mengevaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaannya ketika dibandingkan dengan satu standar dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut. (Rahmani, 2016)

### **Dimensi Kinerja**

Menurut Bernadin dan Russel Adapun dimensi kinerja, sebagai berikut:

1. Kualitas Setiap karyawan memiliki tugas masing-masing. Sebagai seorang karyawan, hal pertama yang dinilai dalam kinerja adalah bagaimana kualitas pekerjaan yang dihasilkan.
2. Kuantitas Salah satu aspek dalam kinerja adalah seberapa banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan.
3. Ketepatan Waktu/Timeliness Aspek ini melihat seberapa singkat waktu yang digunakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu. Semakin sedikit waktu yang digunakan, tentu semakin baik untuk penilaian yang diperoleh.
4. Efektivitas Biaya/Cost effectiveness efektivitas penggunaan dana, seberapa efektif pengeluaran yang digunakan dalam menyelesaikan tugas kerja. Salah satu yang menjadi aspek adalah seberapa efektif pengeluaran yang digunakan dalam menyelesaikan tugas kerja.
5. Kebutuhan akan supervisor Salah satu yang menjadi dasar penentu aspek dalam kinerja adalah seberapa mandiri dalam bekerja. Semakin minim memperoleh bantuan dari orang lain, khususnya atasan, maka akan menjadi pertimbangan diri sendiri (Masturi et al., 2021).

### **Pelayanan (Service)**

Secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang di perlukan seseorang kemudian pelayanan dapat di artikan sebagai perihal atau cara melayani, servis atau jasa (Akay et al., 2021). Pelayanan yang diperlukan manusia secara umum dikelompokkan dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara. Dalam rangka mempertahankan hidupnya, manusia sangat memerlukan pelayanan, baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain (Daulay, 2546)

Sedangkan menurut Lovelock (Hardiyansyah 2018 : 14) pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan di rasakan atau di alami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang

dapat di miliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi di alami dan dapat di rasakan oleh penerima layanan.

Menurut Albercht (dalam Sedarmayanti 2010 : 243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997:448) dalam buku Ratminto dan Atik, (2012:2) “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Dari definisi di atas dapat dilihat bahwa pelayanan dapat disimpulkan sebagai suatu kegiatan yang tidak kasat mata yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Maka, keberhasilan suatu lembaga keuangan syariah dapat dikatakan apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya telah memenuhi harapan nasabah dan nasabah tersebut telah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga keuangan syariah tersebut. Keberhasilan ini dipengaruhi oleh elemen-elemen yang ada didalam suatu organisasi yang memiliki peranan penting.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang berusaha mendeskripsikan, menginterpretasikan objek sesuai dengan apa yang ada dan mencoba mendeskripsikan secara sistematis, serta ciri-ciri objek atau subjek yang diteliti secara tepat. Tujuan penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan yang sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta dan hubungan antara fenomena yang diteliti. Dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder: Data primer adalah data yang diperoleh dari KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama. Data primer dilakukan dengan wawancara, data sekunder adalah data tentang perusahaan yang dikumpulkan selama penelitian.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data deskriptif kualitatif, yaitu setelah semua data berhasil dikumpulkan, penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga dapat digambarkan secara utuh dan kesimpulan akhir dapat dipahami dengan jelas.

1. Metode deduktif, yaitu penulis mengajukan prinsip atau pendapat umum, kemudian membahas dan menarik kesimpulan khusus.
2. Metode induktif, yaitu dengan mencari fakta atau gejala yang bersifat khusus, kemudian dianalisis, kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum.
3. Metode deskriptif, yaitu menggambarkan secara tepat masalah yang diteliti, kemudian dianalisis sesuai dengan masalah tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Kinerja pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama**

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa dalam stuktur organisasi KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama kurangnya sumber daya manusia pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama ini seperti terdapat pengurus yang menjalankan tugas berganda. Hal ini menunjukkan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama belum menyusun stuktur organisasi terlebih dahulu berusaha menyatukan perspektif orang-orang yang terlibat dalam koperasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan lain diketahui bahwa, KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan akan tetapi pada hal penyaluran dana terutama pada proses pencairan dana masih terjadi keterlambatan sehingga mengakibatkan kurangnya kenyamanan nasabah terhadap KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama tersebut . maka dari itu diperlukan edukasi tentang prosedur penyaluran dana yang harus didasarkan pada prinsip kehati-hatian dan mempertimbangkan bahwa pemberian pinjaman akan memberikan manfaat pada yang menerima, diyakini bahwa pinjaman dapat dibayar kembali oleh peminjam sesuai dengan perjanjian.

#### **Analisis Pelayanan pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama**

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan nasabah KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama sebagian besar nasabah berpendapat bahwa pelayanan yang dirasa kurang memenuhi standar pelayanan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yaitu Kurangnya beberapa fasilitas fisik seperti kotak saran untuk menyampaikan keluhan, belum adanya penjaga keamanan, dan masih sering lambatnya pegawai dalam melakukan pelayanan juga dapat menimbulkan persepsi yang negatif untuk KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama

Dilihat dari kondisi KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama, maka dari itu perlu menggunakan sistem keluhan dan saran, hal ini dapat dilakukan dengan cara menambahkan fasilitas fisik seperti kotak saran untuk nasabah dan mempersilahkan nasabah untuk menyampaikan penilaian mengenai pelayanan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama serta diperlukan penjaga keamanan dan karyawan yang bertugas diluar kantor sebaiknya perlu dilakukan pemantauan atau pengawasan hal ini dilakukan guna memonitor sikap karyawan yang bertugas dilapangan.

#### **Faktor – Faktor Penghambat Kinerja dan Pelayanan pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama**

Kelancaran dan kecepatan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat sangat bergantung kepada tersedianya sumber daya manusia yang memadai, mempunyai integritas, kemampuan dan keterampilan untuk menyelesaikan pekerjaan dan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi dalam pengerjaannya terdapat faktor – faktor penghambat jalannya kinerja dan pelayanan pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama yaitu :

- a. Kurangnya sumber daya manusia yang mengakibatkan salah satu pengurus melakukan tugas berganda.
- b. Kurangnya pengawasan terkait jam operasional pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama
- c. Kurangnya edukasi terhadap nasabah terkait prosedur penyaluran dana kepada masyarakat yang butuh dana
- d. Kurangnya kesadaran pihak KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama akan pentingnya fasilitas seperti kotak saran dan penjaga keamanan.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja dan pelayanan pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada dasarnya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan sudah berjalan secara maksimal. Dengan adanya Standar Operasional yang dikelola dengan baik maka dapat meningkatkan kinerja para karyawannya. Namun dalam

- pelaksanaan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan masih diperlukan adanya pengawasan secara rutin dan teratur, karena akan mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Pengawasan Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan dengan cara monitoring dan pelatihan agar karyawan dapat lebih mengerti tugas dan kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada nasabah
2. Dimensi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama diantaranya: Tangibles (Bukti Langsung) Reability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tangkap), Assurance (Jaminan), Empathy. Namun berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti diperlukan fasilitas pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama seperti kotak saran serta pengawasan terhadap jam operasional yang diterapkan agar dapat meningkatkan kenyamanan nasabah.
  3. Faktor – faktor penghambat kinerja dan pelayanan pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama ialah:
    - a. Kurangnya sumber daya manusia yang mengakibatkan salah satu pengurus melakukan tugas berganda.
    - b. Kurangnya pengawasan terkait jam operasional pada KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama.
    - c. Kurangnya edukasi terhadap nasabah terkait prosedur penyaluran dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana.
    - d. Kurangnya kesadaran pihak KSU Syariah Mitra Mandiri Pratama akan pentingnya fasilitas seperti kotak saran dan penjaga keamanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). *Jurnal Governance. Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikala, 1(1), 1–8.*
- Andri Soemitra. (2018). *Peran Pemberdayaan Masyarakat oleh Lembaga Keuangan Mikro Syariah dalam Perspektif Sustainable Development Goals (SDGs).* [http://repository.uinsu.ac.id/5061/1/Peran Pemberdayaan Masyarakat oleh Lembaga Keuangan Mikro Syariah dalam Perspektif Sustainable Development Goals %28SDGs%29.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/5061/1/Peran%20Pemberdayaan%20Masyarakat%20oleh%20Lembaga%20Keuangan%20Mikro%20Syariah%20dalam%20Perspektif%20Sustainable%20Development%20Goals%20SDGs%29.pdf)
- Daulay, R. (2546). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Di Kota Medan.* *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 1–15.*
- Handoko, B. (2016). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Titipan Kilat Jne Medan.* *17(01), 1–13.*
- Izzaty, R. E., Astuti, B., & Cholimah, N. (1967a). *Fungsi Koperasi Serba Usaha Ekonomi Desa (Ksu-Ed) Terhadap Masyarakat.* *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952., 5–24.*
- Izzaty, R. E., Astuti, B., & Cholimah, N. (1967b). *Pengukuran Kinerja.* *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952., 1993, 5–24.*
- Masturi, H., Hasanawi, A., & Hasanawi, A. (2021). *Jurnal Inovasi Penelitian.* *Jurnal Inovasi Penelitian, 1(10), 1–208.*



- Pemerintah Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah*. 086507, 1–121.
- Perkoperasian, M. U. (2012). *Pasal 1 Ayat (2) dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan*. 5.
- Rahmani, D. (2016). *Analisis Kinerja Koperasi Serba Usaha Syariah*. *Science of Surveying and Mapping*, 41.