

## **SKRIPSI**

### **ANALISIS PENERAPAN KONSEP *BEST PRACTICES* MODEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP PELAYANAN KOPERASI SYARIAH DI KOTA BANDA ACEH**



**Disusun Oleh:**

**VIVI HARLIANTY**  
**NIM. 150602107**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2019 M / 1440 H**

## SKRIPSI

### **ANALISIS PENERAPAN KONSEP *BEST PRACTICES* MODEL DAN PENGARUHNYA TERHADAP PELAYANAN KOPERASI SYARIAH DI KOTA BANDA ACEH**



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2019 M / 1440 H**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Vivi Harlianty  
NIM : 150602107  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan pemanipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

جامعة الرانيري



Banda Aceh, 10 Juli 2019

Yang Menyatakan,

Vivi Harlianty

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**  
**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Untuk Menyelesaikan Program Studi Ekonomi Syariah

Dengan Judul:

**Analisis Penerapan Konsep *Best Practices Model* dan Pengaruhnya  
Terhadap Pelayanan Koperasi Syariah di Kota Banda Aceh**

Disusun Oleh:

Vivi Harlianty  
NIM: 150602107

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya  
telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi  
pada Program Studi Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,

  
Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA  
NIP. 19620110198903003.

Pembimbing II,

  
Kharul Amri M, Si  
NIDN.0106077507

AR-RANIRY  
Mengetahui  
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah,

  
Dr. Nilam Sari, Lc., M.Ag  
NIP. 197103172008012007

## LEMBAR PENGESAHAN HASIL SIDANG

### SKRIPSI

Vivi Harlianty  
NIM. 150602107

Dengan Judul:

#### **Analisis Penerapan Konsep *Best Practices Model* dan Pengaruhnya Terhadap Pelayanan Koperasi Syariah di Kota Banda Aceh**

Telah Disidangkan Oleh Program Studi Strata Satu (S1)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry  
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk  
Menyelesaikan Program Studi Strata 1 dalam bidang Ekonomi Syariah

Pada Hari/Tanggal:

Jum'at, 26 Juli 2019 M  
23 Dzulqaidah 1440 H

**UIN**  
Banda Aceh  
Tim Penilai Seminar Hasil Skripsi

Ketua,

Prof.Dr.Nazaruddin A.Wahid,MA  
NIP. 195612311987031031

Sekretaris

Khairul Amri M,SI  
NIDN. 0106077507

Pengaji I,

Dr. Ahmad Nizam, SE,MM  
NIP. 196609201993031003

Pengaji II,

Jalaluddin, ST,MA  
NIDN. 2030126502

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dr. Zaki Fuad, M.Ag  
NIP. 196403141992031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopolma Darussalam Banda Aceh

Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Vivi Harlianty

NIM : 150602107

Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

E-mail : [Viviharlianty0238@gmail.com](mailto:Viviharlianty0238@gmail.com)

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah :

Tugas Akhir  KKU  Skripsi  .....

yang berjudul:

**Analisis Penerapan Konsep *Best Practices Model* dan Pengaruhnya  
Terhadap Pelayanan Koperasi Syariah di Kota Banda Aceh**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasi, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 10 Juli 2019

Penulis  
  
Vivi Harlianty  
NIM. 150602107

Mengetahui,  
Pembimbing I  
  
Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA  
NIP. 19620110198903003

Pembimbing II  
  
Khairul Amri M.Si  
NIDN.0106077507

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Perhatikan langkah, Atur ritme, Rancang tujuanmu, Jangan pernah menorehkan luka pada manusia lainnya, karena alam akan selalu merekam jejakmu”



Teruntuk Ibunda (Asmawati) yang tidak pernah lelah  
Teruntuk Ayahanda (M.Fajar) semoga bahagia disurga Allah  
Teruntuk kakak tercinta (Rizayami amd. kep) yang selalu ada  
Teruntuk adik tersayang (dedek) selalu menghibur dikala sedih  
Teruntuk keponakan tersayang (Arkana) yang paling imut  
Terimakasih My Support System

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dengan kehendak Allah SWT, saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Penerapan Konsep Best Practices Model dan Pengaruhnya Terhadap Pelayanan Koperasi Syariah di Kota Banda Aceh”**.

Dengan harapan penulis bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan, menambahkan wawasan dan imu pengetahuan.

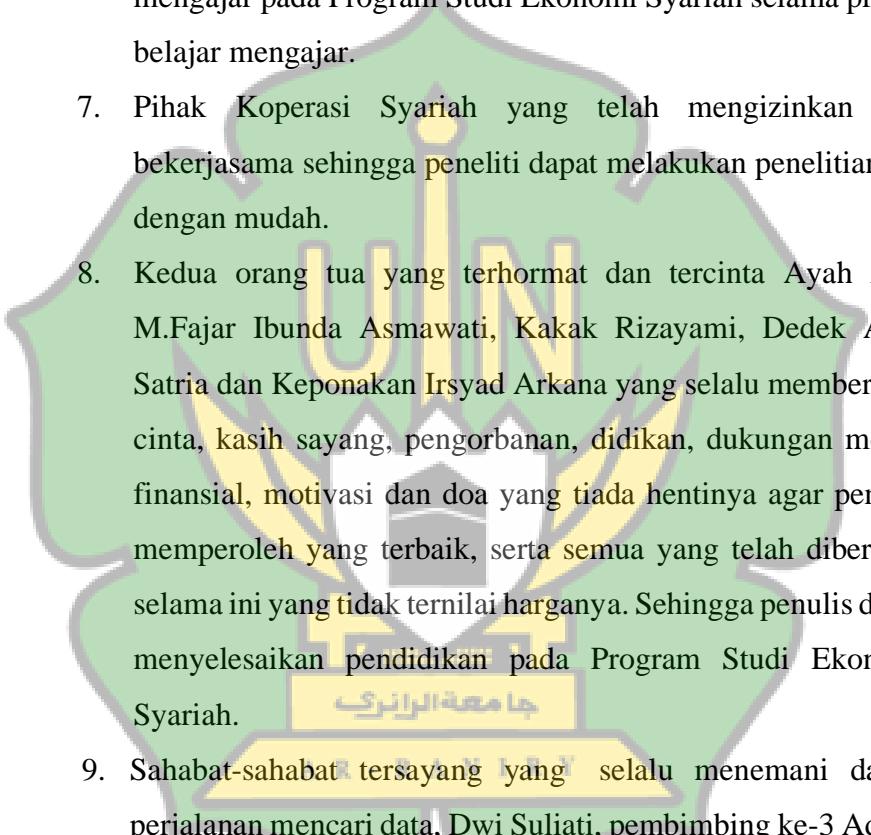
Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan. Namun berkat bantuan, motivasi, bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Analisis**

Penerapan Konsep *Best Practices Model* dan Pengaruhnya Terhadap Pelayanan Koperasi Syariah di Kota Banda Aceh”. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan. Namun berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

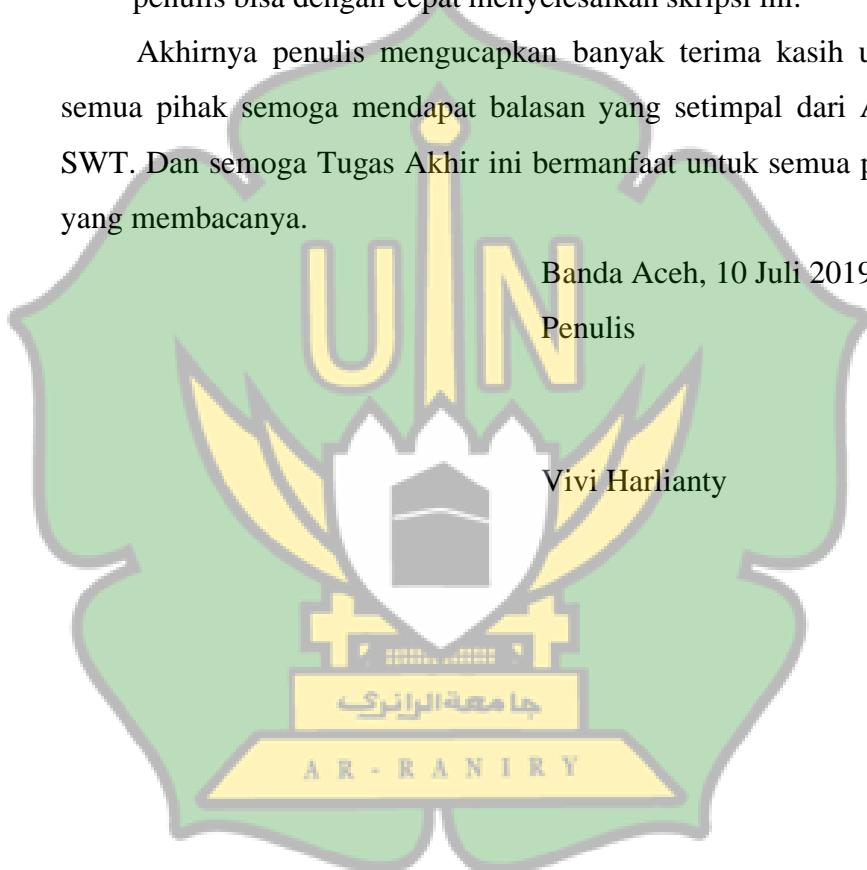
1. Dr. Zaki Fuad Chalil, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nilam Sari, M.Ag dan Cut Dian Fitri, SE, Ak., M.si selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah. Muhammad Arifin, M.Ag., Ph.D dan Hafidhah, SE., M.Si., Ak, CA selaku ketua Laboratorium dan Dosen Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Prof. Dr.Nazaruddin.A.Wahid, Ma selaku pembimbing I dan Khairul Amri,SE.,M.Si selaku pembimbing II yang tak bosan-bosannya memberi arahan dan nasehat bagi penulis demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Dr.Ahmad Nizam,SE.M.M dan Jalaluddin,ST.MA selaku penguji yang telah meluangkan waktunya dalam kelancaran ujian skripsi ini.

- 
5. Khairul Amri, SE., M.Si selaku Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Ekonomi Syariah.
  6. Terima kasih juga kepada seluruh staf dan dosen-dosen yang mengajar pada Program Studi Ekonomi Syariah selama proses belajar mengajar.
  7. Pihak Koperasi Syariah yang telah mengizinkan dan bekerjasama sehingga peneliti dapat melakukan penelitiannya dengan mudah.
  8. Kedua orang tua yang terhormat dan tercinta Ayah Alm M.Fajar Ibunda Asmawati, Kakak Rizayami, Dedek Azas Satria dan Keponakan Irsyad Arkana yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, pengorbanan, didikan, dukungan moral, finansial, motivasi dan doa yang tiada hentinya agar penulis memperoleh yang terbaik, serta semua yang telah diberikan selama ini yang tidak ternilai harganya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Ekonomi Syariah.
  9. Sahabat-sahabat tersayang yang selalu menemani dalam perjalanan mencari data, Dwi Suliaty, pembimbing ke-3 Aditya Putra Pratama dan para sahabat (Putri Munifa, Miftahul Jannah, Rika Amelia Y, Madaniah Dara Maulina, Sarah Salsabila, Nailul Muna, Alma Nurullita, Nadia Ulfiani, Nur Ulfia, Resa Usrina, Khairunnisak,) yang menemani, membantu

dan memberi dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Teman-teman seperjuangan yaitu mahasiswa S1 Ekonomi Syariah atas segala dukungan yang pernah diberikan agar penulis bisa dengan cepat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis mengucapkan banyak terima kasih untuk semua pihak semoga mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Dan semoga Tugas Akhir ini bermanfaat untuk semua pihak yang membacanya.



Banda Aceh, 10 Juli 2019

Penulis

Vivi Harlianty

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987

### 1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	T
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ş	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ż	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ş	29	ي	Y
15	ض	Đ			

## 2. Vokal

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

### a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin
◦	<i>Fathah</i>	A
◦	<i>Kasrah</i>	I
◦	<i>Dammah</i>	U

### b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◦ ـ	<i>Fathah dan ya</i> ـ ي	Ai
◦ ـ	<i>Fathah dan wau</i> ـ و	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول :  *haula*

### 3. *Maddah*

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
ي / ی	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
ي ی	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	ī
ي ُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	ū

Contoh:

قَالَ

رَمَى

قِيلَ

يَقُولُ

### 4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

#### a. *Ta marbutah* (ة) hidup

*Ta marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

#### b. *Ta marbutah* (ة) mati

*Ta marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

#### c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al,

serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (⠁) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالُ	: <i>raudah al-atfāl/ rauḍatulatfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	: <i>al-Madīnah al-Munawwarah/al-</i>
طَحْنَةُ	<i>Madīnatul Munawwarah</i> : <i>Talḥah</i>

**Catatan:**

**Modifikasi**

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Hamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr, Beirut, bukan Bayrut, dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

## ABSTRAK

Nama	:	Vivi Harlianty
NIM	:	150602107
Fakultas/Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul	:	Analisis Penerapan Konsep <i>Best Practices Model</i> dan Pengaruhnya Terhadap Pelayanan Koperasi Syariah di Kota Banda Aceh
Tanggal Sidang	:	26 Juli 2019
Tebal Skripsi	:	198 Halaman
Pembimbing I	:	Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid,MA
Pembimbing II	:	Khairul Amri SE., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konsep *best practices model* terhadap pelayanan koperasi syariah di kota Banda Aceh. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada 5 unit koperasi syariah di Kota Banda Aceh. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Sampel yang diambil sebanyak 33 responden dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Pengujian hipotesis menggunakan metode analisis linear berganda dengan alat bantu SPSS versi 25. Berdasarkan hasil analisis secara parsial (Uji T), pemahaman yang baik berpengaruh signifikan terhadap pelayanan koperasi syariah di Kota Banda Aceh dengan nilai signifikansi  $0,003 < 0,05$  struktur organisasi berpengaruh signifikan terhadap pelayanan koperasi syariah dengan nilai signifikansi  $0,008 < 0,05$ . Misi yang jelas tidak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan, dengan nilai signifikansi  $0,273 > 0,05$ . Pendanaan yang cukup berpengaruh signifikan terhadap pelayanan koperasi syariah dengan nilai signifikansi  $0,016 < 0,05$ . Hasil analisis secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap pelayanan koperasi syariah di Kota Banda Aceh.

**Kata Kunci:** *Best Practices, Koperasi Syariah, Pelayanan.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL KEASLIAN .....	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
LEMBAR TRANSLITERASI.....	xii
ABSTRAK .....	xvi
DAFTAR ISI .....	xvii
DAFTAR TABEL .....	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Mamfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penelitian.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
2.1 Koperasi Syariah.....	11
2.1.1 Definisi Koprasi Syariah.....	11
2.1.2 Landasan Hukum Koperasi Syariah.....	13
2.1.3 Tujuan dan Fungsi Koperasi Syariah.....	16
2.1.4 Jenis-Jenis Pembiayaan dan Sumber Dana Koperasi Syariah .....	17
2.2 Pelayanan .....	19
2.2.1 Definisi Pelayanan.....	19
2.2.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pelayanan.....	20
2.2.3 Manfaat Kualitas Pelayanan dan Tujuan Pelayanan.....	24
2.2.4 Konsep Pelayanan dalam Islam.....	25

2.3	Best Practices .....	27
2.3.1	Definisi Best Practices.....	27
2.3.2	Dimensi Best Practices .....	28
2.3.3	Best Practices menurut Perspektif Syariah.....	30
2.3.4	Penerapan konsep Best Practices Model pada Pelayanan Koperasi Syariah .....	33
2.4	Hubungan antara Konsep Best Practices Model dengan Pelayanan Koperasi Syariah.....	34
2.4.1	Hubungan antara Pemahaman yang Baik dengan Pelayanan Koperasi Syariah .....	34
2.4.2	Hubungan antara Struktur Organisasi dengan Pelayanan Koperasi Syariah .....	35
2.4.3	Hubungan antara Misi yang Jelas dengan Pelayanan Koperasi Syariah .....	37
2.4.4	Hubungan antara Pendanaan yang Cukup dengan Pelayanan Koperasi Syariah .....	38
2.5	Penelitian Terkait .....	39
2.6	Kerangka Penelitian .....	42
2.7	Hipotesis Penelitian .....	43
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1	Lokasi Penelitian.....	45
3.2	Lokasi dan Objek Penelitian .....	45
3.3	Populasi dan Sampel .....	46
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	49
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.6	Operasional Variabel.....	51
3.7	Metode Analisis Data.....	53
3.7.1	Analisis Data Kuantitatif .....	53
3.7.2	Uji Asumsi Klasik .....	54
3.7.3	Analisis Regresi Linear Berganda .....	56
3.7.4	Pengujian Statistik .....	57
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ....</b>	<b>59</b>
4.1	Profil Koperasi Syariah di Kota Banda Aceh ...	59
4.1.1	Koperasi Nasari Mandiri Syariah .....	60
4.1.2	Koperasi Syariah Bina Insan Mandiri ....	60

4.1.3 Koperasi Syariah Baitul Qiradh Baiturrahman .....	61
4.1.4 Koperasi Syariah Baitul Qiradh Amanah Nanggroe .....	62
4.1.5 Koperasi Syariah Baitul Qiradh Kadin Aceh.....	62
4.2 Karakteristik Responden.....	63
4.2.1 Jenis Kelamin .....	63
4.2.2 Umur .....	64
4.2.3 Unit Koperasi.....	64
4.3 Uji Vaiditas dan Reabilitas .....	66
4.3.1 Uji Validitas .....	66
4.3.2 Uji Reabilitas .....	68
4.4 Deskriptif Data Penelitian.....	70
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	80
4.5.1 Uji Normalitas .....	80
4.5.2 Uji Multikolinearitas .....	83
4.5.3 Uji Heterokedastisitas.....	84
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	85
4.7 Uji Hiotesis .....	88
4.7.1 Uji T (Parsial) .....	89
4.7.2 Uji F (Simultan).....	92
4.7.3 Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	93
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian .....	94
4.8.1 Pengaruh Pemahaman yang baik, Struktur Organisasi, Misi yang Jelas, Pendanaan yang Cukup secara parsial terhadap pelayanan Koperasi Syariah di Kota Banda Aceh .....	99
4.8.2 Pengaruh Pemahaman yang baik, Struktur Organisasi, Misi yang Jelas, Pendanaan yang Cukup secara simultan terhadap pelayanan Koperasi Syariah di Kota Banda Aceh .....	96
4.9 Tanggapan (konfirmasi) anggota/nasabah tentang Pelayanan Koperasi Syariah di Kota Banda Aceh	98

<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>102</b>
5.1	Kesimpulan .....	102
5.2	Saran .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>107</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>110</b>
<b>BIODATA</b>		



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terkait.....	41
Tabel 3.1	Data Responden .....	48
Tabel 3.2	Operasional Variabel .....	52
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas .....	67
Tabel 4.5	Hasil Uji Reabilitas.....	68
Tabel 4.6	Interval Uji Responden.....	70
Tabel 4.7	Deskriptif Tanggapan Pemahaman Yang Baik.....	71
Tabel 4.8	Deskriptif Tanggapan Struktur Organisasi .....	72
Tabel 4.9	Deskriptif Tanggapan Misi Yang Jelas.....	74
Tabel 4.10	Deskriptif Tanggapan Pendanaan Yang Cukup.....	76
Tabel 4.11	Deskriptif Tanggapan Pelayanan.....	77
Tabel 4.12	Uji Normalitas .....	73
Tabel 4.13	Uji Multikolinearitas.....	85
Tabel 4.14	Uji Hetrokedastisitas.....	86
Tabel 4.15	Analisis Regresi Linear Berganda .....	89
Tabel 4.16	Uji T Parsial.....	92
Tabel 4.17	Uji F Simultan.....	93
Tabel 4.18	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	43
Gambar 4.1	Normal P-P Plot .....	82
Gambar 4.2	Histogram .....	82



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian .....	111
Lampiran 2	Karakteristik Responden .....	114
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reabilitas.....	115
Lampiran 4	Deskriptif Data .....	116
Lampiran 5	Hasil Output Uji Analisis .....	120
Lampiran 6	Grafik Hasil Uji Normalitas .....	121
Lampiran 7	Hasil Uji Multikolinearitas.....	122
Lampiran 8	Hasil Uji T (Parsial) .....	124
Lampiran 9	Hasil Output Konfirmasi Anggota/Nasabah Koperasi .....	126
Lampiran 10	Data Responden.....	127
Lampiran 11	Tabel T .....	128
Lampiran 12	Tabel F .....	129
Lampiran 13	Tabel R .....	130
Lampiran 14	Data Responden Penelitian .....	132

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada zaman globalisasi saat ini merupakan suatu hal yang wajar jika terjadinya perkembangan zaman yang pesat, bahkan tanpa disadari perputaran roda waktu dapat berubah-ubah. Fenomena ini secara otomatis mengakibatkan adanya penyesuaian yang perlu dilakukan dalam berbagai sektor dan bidang. Hal ini termasuk dalam kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang tidak hanya terdapat pada satu faktor saja, baik dari satu segi atau satu jenis saja.

Dewasa ini kehidupan masyarakat terus saja mengalami perkembangan, berikut juga dengan kebutuhan yang terus mendesak untuk dipenuhi. Sudah menjadi hal lumrah untuk setiap kebutuhan yang muncul akan diusahakan untuk ditemukan suatu cara atau solusi untuk pemenuhannya, agar lebih mudah jalan untuk mencapai kepuasan yang diinginkan oleh manusia, tentunya juga dalam hal ini terdapat batasan-batasan tertentu dalam pemenuhan kebutuhan yang ingin dicapai tersebut.

Untuk mencapai kepuasan atau kebutuhan, sangat mudah menemukan dukungan dan fasilitas, karena banyak perusahaan-perusahaan atau lembaga-lembaga yang berlomba untuk memberikan pelayanan terbaik agar bisa memberikan kepuasan, kenyamanan dan kepercayaan dilingkungan masyarakat, dan juga

bisa diandalkan serta memberikan manfaat kepada masyarakat. Salah satu dari sekian banyak lembaga itu adalah koperasi.

Dalam UU No. 25 tahun 1992 disebutkan bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip yang ditetapkan dalam koperasi itu sendiri, sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Koperasi menargetkan pelayanannya terhadap masyarakat menengah kebawah dengan mengusung asas kekeluargaan. Tentunya pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap citra dari koperasi.

Tentu diharapkan dengan adanya koperasi, masyarakat dengan pendapatan ekonomi rendah bisa memperbaiki kehidupan sosialnya serta perekonomian dengan mudah dan tidak lagi mengalami kesulitan yang fatal. Koperasi merupakan salah satu pilar pembangunan ekonomi Indonesia yang berperan dalam pengembangan sektor pertanian. Koperasi juga merupakan soko guru perekonomian nasional mempunyai kedudukan dan peran yang sangat strategis dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat.

Melihat pada pelaksanaan praktiknya, apakah koperasi sudah sesuai dengan konsep yang mampu menunjang pelayanannya mencapai tujuan dan memberikan kepuasan pada pihak-pihak yang terlibat di dalamnya. Ketaren (2007) menyatakan bahwa peranan koperasi dalam perekonomian secara makro adalah meningkatkan

manfaat sosial dan ekonomi bagi masyarakat dan lingkungan, pemahaman yang mendalam terhadap asas, prinsip dan tata kerja koperasi, meningkatkan produksi, pendapatan dan kesejahteraan, meningkatkan pemerataan keadilan, dan meningkatkan kesempatan kerja.

Koperasi juga merupakan suatu usaha bersama dari sekelompok orang yang mempunyai kepentingan yang sama dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Koperasi diperlukan di Indonesia karena kesejahteraan masyarakat akan meningkat apabila pertumbuhan ekonomi mengalami perbaikan. Pertumbuhan perekonomian berkembang tidak hanya ditentukan oleh pelaku ekonomi besar, tetapi juga pelaku ekonomi dari Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKM). Keberadaan koperasi jangan hanya ditujukan untuk kepentingan ekonomi semata, tapi harus juga memenuhi aspek sosial, budaya dan gotong royong.

Koperasi bisa berkembang dengan cara memperbaiki manajemen, meningkatkan kemampuan sumber daya manusia (SDM) dan memberikan permodalan dengan cara kredit ringan. Maka koperasi sangat perlu untuk menerapkan konsep *best practices* dalam pelayanannya. Koperasi di Prancis tumbuh secara luar biasa dan menjadi salah satu ujung tombak dalam perekonomian nasional. Di negara tersebut, PDB koperasi menyumbang 12 % terhadap PDB nasional. Koperasi di Perancis menghasilkan perputaran uang mencapai 300 miliar euro pertahun. Di prancis

terdapat lebih dari 22.500 koperasi dengan jumlah anggota mencapai 26 juta orang, jumlah pegawai mencapai 1,2 juta orang.

Dalam kunjungan kerja Panja RUU perkoperasian Komisi VI DPR RI ke Prancis, rombongan melakukan diskusi langsung dengan pihak yang telah menerapkan best practices pengelolaan koperasi sehingga koperasi mampu menjadi tulang punggung usaha masyarakat dan ekonomi negara Prancis. Keberhasilan koperasi ini dikarenakan mereka telah lebih dulu menerapkan metode Best Practices Model, yang bisa melambungkan citra koperasi di negaranya (Krjogja, 2017). Saat ini di Indonesia beberapa koperasi konvensional sudah dikonversikan menjadi koperasi syariah. Pemahaman masyarakat ekonomi dan juga menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat untuk beralih dari koperasi konvensional kepada koperasi syariah.

Di kota Banda Aceh, koperasi syariah mulai menunjukkan eksistensinya, terbukti dengan adanya beberapa koperasi konvensional yang mengajukan untuk dikonversikan ke koperasi syariah, namun tidak semua pengajuan tersebut diterima, karena tidak adanya kelengkapan administrasi tidak ada Dewan Pengawas Syariah (DPS) dimana DPS merupakan hal penting dalam koperasi syariah, oleh sebab itu hanya sebagian koperasi saja yang bisa dikonversikan menjadi koperasi syariah. Namun adanya permasalahan yang muncul pada koperasi syariah, permasalahan utama koperasi syariah saat ini adalah loyalitas anggotanya. Pengaruh isu-isu yang muncul di media informasi masih dianggap

berita yang bisa diakui kebenarannya. Tentunya hal ini menjadi tantangan semua pihak yang berkepentingan dengan usaha koperasi baik departemen terkait ataupun para pelaku usaha koperasi untuk melakukan pembuktian. Dengan kurangnya loyalitas anggota terhadap isu-isu tertentu, maka sangat penting bagi koperasi memperhatikan pelayanan yang diberikan, agar dapat mempertahankan loyalitas dari anggota koperasi, karena pelayanan dapat dikatakan sebagai sebuah hal penting agar koperasi dapat berjalan mencapai tujuan terbaik yang diinginkan.

Permasalahan selanjutnya adalah kekurangan pada pelayanan koperasi syariah yaitu kurangnya relevansi antara produk, akad dan implementasi yang menyebabkan kurangnya kepercayaan masyarakat. Informasi kebijakan yang masih belum teratur, informasi kondisi pembiayaan, masih kurangnya keterbukaan akses informasi ketika menyimpan atau mengajukan pembiayaan. Untuk mengatasi permasalahan ini maka penerapan konsep *best practices* pada pelayanan koperasi syariah dapat menjadi suatu solusi, pelayanan yang baik dan sesuai dengan prinsip syariah sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat, yaitu pelayanan pada koperasi syariah yang dijalankan sesuai dengan dimensi-dimensi dari konsep *best practices model*.

Menurut Olson (2004:54) *Best practices* adalah suatu metode yang telah dipertimbangkan sebagai metode yang unggul dibandingkan dengan metode-metode yang lain. *Best practices* juga merupakan implementasi suatu konsep atau teknologi yang banyak

dipakai oleh individual maupun organisasi. Namun konsep ini, tidak selalu diterapkan dengan baik. Walaupun mungkin ada beberapa koperasi yang menggunakan konsep ini di dalam pelayanannya, mungkin secara tidak langsung mereka bukan menyebutnya sebagai konsep “*best practices*” padahal praktik yang dijalankannya sudah sesuai jika dikaitkan dengan konsep *best practices*. Karena banyaknya koperasi yang tidak menerapkan konsep *best practice* secara benar dan keseluruhan, maka dikhawatirkan koperasi-koperasi di Indonesia akan stagnan dan tidak mengalami perkembangan sehingga lambat laun keberadaannya bisa terancam dan tidak lagi diperhitungkan. Tidak seperti beberapa koperasi di negara lain yang telah lebih dahulu menerapkan konsep ini secara utuh, sehingga koperasinya lebih berkompeten dan bertahan hingga saat ini.

Suroto ketua LSP21 mengatakan bahwa di Indonesia banyak koperasi besar, tapi beberapa tidak melaksanakan prinsip di dalam pelayanannya, jadi itu tidak bisa disebut sebagai sebuah koperasi. Koperasi harusnya dapat menerapkan konsep *best practices* pada pelayanannya, pelayanan yang baik dan juga sesuai dengan prinsip syariah sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat. Begitu pula di kota Banda Aceh, banyak sekali koperasi-koperasi syariah yang terdaftar pada dinas koperasi Aceh, namun ketika ditelusuri lebih lanjut, beberapa dari koperasi tersebut tidak dapat ditemukan bahakan beberapa sudah ditutup. Menurut pengamatan peneliti dengan adanya statement diatas, artinya memang tidak semua

koperasi telah menerapkan konsep *best practices model* tersebut, kemudian bagaimana pelayanan yang diberikan koperasi yang sudah menerapkan konsep ini, dan juga bahkan ada koperasi yang dalam melaksanakan kegiatan operasional tidak dilandasi dengan prinsip yang semestinya dimiliki oleh koperasi. Koperasi dapat menerapkan konsep *best practices model* pada pelayanannya yang sesuai dengan prinsip syariah, untuk menjadi sebuah koperasi dengan praktik terbaik dan juga pelayanan yang sesuai syariah sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang **“Analisis Penerapan Konsep Best Practice Model dan Pengaruhnya Terhadap Pelayanan Koperasi Syariah di Banda Aceh”**

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut:

1. Apakah Koperasi Syariah di Kota Banda Aceh telah menerapkan konsep *Best Practices Model*?
2. Bagaimanakah pengaruh konsep *Best Practices Model* terhadap pelayanan pada Koperasi Syariah di Kota Banda Aceh

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan konsep Best Practices Model pada koperasi Syariah di Kota Banda Aceh
2. Untuk mengetahui pengaruh Konsep Best Practices Model terhadap pelayanan koperasi Syariah di Kota Banda Aceh.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang bernilai ilmiah bagi perkembangan dunia ilmu pengetahuan serta referensi dalam penerapan ilmu pengetahuan

##### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis diharapkan penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi pihak-pihak yang terlibat didalam pembahasan penelitian ini.

a. Bagi koperasi (Koperasi Syariah di Kota Banda Aceh), penelitian ini dapat memberikan motivasi serta pemahaman bagi koperasi dalam melaksanakan pelayanannya kepada nasabah, dan meningkatkan pelayanan dengan konsep pelayanan terbaik

b. Bagi Penulis penelitian ini dapat menambah dan memperkaya pengetahuan tentang suatu konsep yang dapat diterapkan dalam menyempurnakan pelayanan bagi koperasi. Penelitian ini dapat menambah dan memperkaya

Ilmu pengetahuan khususnya pengetahuan tentang suatu konsep yang dapat diterapkan dalam koperasi.

c. Manfaat kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Pemerintah Aceh, Dinas Koperasi dan UMKM untuk bersama-sama merumuskan kebijakan yang berkenaan dengan konsep pelayanan dalam koperasi syariah, agar tidak banyak koperasi yang harus tutup, karena tidak berhasil dalam pengelolaannya.

### **1.5 Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah dalam menyusun skripsi ini, penulis menggunakan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian serta sistematika pembahasan

#### **BAB II PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dibahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini. Teori-teori yang akan digunakan sebagai dasar bahan mengenai gambaran umum tentang penerapan konsep *Best Practices Model* dan pengaruhnya terhadap pelayanan koperasi syariah.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini merupakan bagian yang berisi tentang metode penelitian yang digunakan, populasi, sampel, dan

sampel penelitian, serta data dan sumber data, teknik perolehan serta pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini akan dibahas tentang penerapan konsep Best Practices Model dan pengaruhnya terhadap pelayanan koperasi syariah di Kota Banda Aceh

