

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia Lembaga Keuangan Syariah (LKS) menghadapi pertumbuhan dan perkembangan yang pesat dalam waktu singkat untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat. Hal ini mendorong setiap industri perbankan syariah untuk memperhatikan kegiatan transaksinya dan usahanya agar mampu bersaing dan meghadapi tantangan dengan lembaga keuangan lainnya.¹ Secara umum Lembaga Keuangan merupakan lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan untuk menghimpun dana dan menyalurkan uang serta jasa ekonomi kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas hidup. Dalam praktiknya sistem bunga merupakan sistem yang sudah lama digunakan hampir diseluruh lembaga keuangan diberbagai negara. Tidak dapat dipungkiri bahwa melalui sistem bunga banyak negara yang mencapai kesejahteraan meskipun negara lain mengalami kemiskinan, hal tersebut secara terus-menerus dapat menjadi kesenjangan. Dalam perkembanganya, sistem berbasis syariah yang menitik beratkan pada nilai-nilai Islam dan bertujuan untuk mengatasi permasalahan ketimpangan yang tidak dapat diselesaikan oleh sistem bunga.²

Hadirnya koperasi menjadi salah satu solusi bagi masyarakat ekonomi lemah yang kurang mampu memajukan kegiatan usaha karena keterbatasan modal. Namun sayangnya, koperasi konvensional masih menerapkan sistem bunga/riba, sedangkan dalam Islam sistem tersebut dilarang. Hal inilah yang menjadikan salah satu faktor yang mendorong berdirinya koperasi berbasis syariah. Lahirnya koperasi syariah di indonesia disebabkan oleh keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil Menengah RI Nomor 91/Kep/M.KUM/IX/2004 tanggal 10 September 2004 tentang pembinaan pelaksanaan kegiatan usaha koperasi menurut hukum syariah. Keputusan menteri memfasilitasi berdirinya koperasi syariah menjadi Koperasi Jasa Keuangan Syariah

¹ Khoirotnun Nisa and Imam Sopingi, "Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Marketing dan Spiritual Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan," *JIES: Journal of Islamic Economics Studies* 1, no. 1 (September 18, 2020), <https://doi.org/10.33752/jies.v1i1.197> .

² Lusi Mariana, Faisal Salistia, and Sukarna Sukarna, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Menabung di KSPPS Khairu Ummah Cabang Puraseda," *Economic Reviews Journal* 2, no. 2 (October 11, 2022): 124–44, <https://doi.org/10.56709/mrj.v2i2.52>.

(KJKS) dan Unit Jasa Keuangan Syariah (UJKS), dengan sistem ini membantu koperasi multiusaha di Indonesia memiliki unit jasa keuangan syariah.³

Perkembangan Lembaga Keuangan Mikro Ekonomi Syariah (LKMS) selama tahun terakhir diakui sebagai yang paling signifikan dalam dinamika keuangan syariah di Indonesia. Berbagai LKMS tersebut dikenal masyarakat luas dengan sebutan *Baitul Mall wa Tanwil* (BMT). Setiap BMT biasanya memiliki nama terpampang pada papan nama, dan informasi identitas lainnya. Keberadaan BMT sebagai lembaga keuangan non bank akan mampu memberikan kontribusi terhadap pembangunan perekonomian.⁴

Tabel 1.1 Data Koperasi Kota Demak Tahun 2020-2022

Tahun	Jumlah Koperasi
2020	580
2021	567
2022	573

Sumber: Disperindag, Koperasi dan UMKM Kabupaten Demak/*Industry, Trade, Cooperation and UMKM Service of Demak Regency*.

Dapat dilihat dari tabel 1.1 persebaran Koperasi di kota Demak mengalami tingkat perubahan yang diakibatkan banyaknya persaingan dalam dunia keuangan yang semakin eksis mengikuti perkembangan zaman. Pada tahun 2020 koperasi mencapai angka 580 unit koperasi namun dalam berjalannya waktu dalam kurun 1 tahun mengalami penurunan dengan angka 567 unit koperasi yang berdiri, kemudian pada tahun 2022 sedikit lebih aktif dengan kenaikan angka menjadi 573 unit koperasi. Dalam dunia usaha koperasi ataupun perbankan yang menjadi problem sentral adalah masalah sumber daya manusia (SDM) yang kebanyakan berpendidikan rendah sehingga mengakibatkan pengetahuan tentang manajemen sangat terbatas, hanya beranggapan bahwa dalam pengelolaan koperasi menjadi kesenangan dan menjadi kegiatan sosial. Nyatanya koperasi memiliki

³ Reza Hendra Putra et al., "Analisis Terhadap Pembaharuan Hukum Umkm Di Indonesia," *AT-TASYRI: Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah*, June 24, 2022, 1–17, <https://doi.org/10.47498/tasyri.v14i1.848>.

⁴ Lusi Mariana, Faisal Salistia, and Sukarna Sukarna, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Menabung di KSPPS Khairu Ummah Cabang Puraseda," *Economic Reviews Journal* 2, no. 2 (October 11, 2022): 124–44, <https://doi.org/10.56709/mrj.v2i2.52>

kedudukan serta peran yang tidak berbeda dalam pembangunan khususnya di sektor ekonomi.⁵

Pada saat ini masyarakat sudah selektif untuk memilih lembaga keuangan yang dijadikan tempat melakukan transaksi keuangannya. Dalam kenyataannya lembaga keuangan harus berupaya memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah. Kepuasan nasabah sangat penting untuk mendapatkan kepercayaan, komitmen dan loyalitas nasabah. Dalam memastikan kepuasan nasabah bukanlah tugas yang mudah, bank hendaknya berhati-hati dalam menangani berbagai keluhan nasabah. Nasabah yang pengaduan atau permintaannya telah terselesaikan sering kali mempunyai harapan baru, oleh karena itu nasabah dikatakan tidak dapat terpuaskan sepenuhnya.⁶

Dengan demikian, kepuasan nasabah bukan hanya menjadi prioritas, tetapi juga menjadi indikator utama untuk menilai keunggulan daya saing, yang pada gilirannya membantu lembaga keuangan untuk tetap relevan, kompetitif, dan mempertahankan pangsa pasar mereka, terutama di tengah persaingan yang semakin ketat di antara koperasi.⁷

Tabel 1.2 Pengaduan Nasabah

Nama	Hal Pengaduan
Ibu Siti	<ul style="list-style-type: none"> • Terjadi kesalahan pada saat penulisan tabungan yang mengakibatkan kefatalan jumlah nominal • Sistem baik • THR setiap tahunnya berbeda-beda karena menyuaikan banyak sedikitnya simpanan yang ada
Mba Nia	<ul style="list-style-type: none"> • Terjadi kesalahan dalam pelayanan hal yang biasa namanya juga manusiawi • Tidak begitu memperhatikan bagi hasil cukup

⁵ Yunus Anis, “Bimbingan Teknis Laporan Keuangan Bagi Koperasi Simpan Pinjam Dan Koperasi Serba Usaha Binaan Dinkop Kab. Demak” 6 (April 2023), <http://jurnal.umb.ac.id/index.php/pengabdianbumir>.

⁶ Meli Andriyani and Riski Ardianto, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank: (The Effect of Service Quality and Product Quality on Bank Customer Satisfaction),” *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* 1, no. 02 (August 27, 2020): 133–40, <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>.

⁷ Novita Sari and Rohmawati Kusumaningtias, “The Effect Of Service Quality, Profit Sharing, And Trust On Islamic Bank Customer Satisfaction During The Covid-19 Pandemic,” *JAE (JURNAL AKUNTANSI DAN EKONOMI)* 6, no. 2 (July 3, 2021): 38–46, <https://doi.org/10.29407/jae.v6i2.15951>.

	menabung ambil dan menitipkan
Mba Linda	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak pernah dipromosikan kenasabah jika nasabah tidak ada inisiatif bertanya • Merasa bagi hasil masih sedikit dibanding ditempat yang lain • Tabungan dapat dicek hanya secara manual belum ada aplikasi
Ibu Kusnah	<ul style="list-style-type: none"> • Terjadi kesalahan dalam pelayanan normal karena itu manusiawi • Merasa tidak pernah tau tentang promosi produk di KSPPS hanya sekedar menabung saja • Akses tempat mudahan terjangkau
Bapak riwanto	<ul style="list-style-type: none"> • Menganggap sama saja antara bagi hasil dan bunga dalam KSPPS • Pelayanan yang baik sama seperti umumnya
Ibu sudah	<ul style="list-style-type: none"> • Terkait promosi produk belum banyak cukup yang diketahui saja, mungkin hanya sekedar menabung • Pengambilan akses mudah (saat pengambilan tabungan)

Sumber: *Data primer wawancara dengan nasabah kspps pringgodani tangguh demak cabang karanganyar, Selasa,24 Oktober 2023.*

Terlihat pada Tabel 1.2 telah didapatkan kritik atau pengaduan dari nasabah Sirela KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar terkait kualitas pelayanan dan kualitas produk, terutama terkait dengan kerangka bagi hasil. Dalam aspek pelayanan masyarakat tentunya akan memilih koperasi syariah yang aman dengan prosedur yang yang tidak terlalu rumit dan pelayanan yang memuaskan, seperti layanan yang diberikan oleh pegawai yang murah senyum, ramah, bersahabat, sopan, sigap, atau tanggap, handal profesional, responsif dan mampu melayani dengan cepat. Dengan begitu maka pentingnya baik memusatkan perhatiannya terutama pada usaha mencegah berpindahnya anggota koperasi syariah ke bank lainnya, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan

mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam menentukan kepuasan anggota.⁸

Tabungan Sirela dirancang sebagai sarana investasi yang fleksibel, di mana setoran dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu pada jam operasional. Tetapi nasabah hanya melihat bagi hasil yang diberikan dan tidak memahami atau melihat jumlah banyak sedikitnya simpanan yang ada dalam tabunganya, oleh sebab itu maka nasabah menganggap sedikit bagi hasil yang telah diberikan dari pihak KSPPS Pringgodani dengan kisaran 0,6%-0,8% per bulannya. Terlebih lagi, ada yang mengeluh tentang kesalahan dalam penulisan yang akhirnya dapat mengakibatkan kefatalan nilai atau jumlah nominal, tidak hanya beberapa nasabah mungkin dari terjadinya kesalahan pihak yang berkaitan sudah melakukan prinsip kehati-hatian tetapi waktu terjun kelapangan dalam menghadapi nasabah dengan banyak karakter, yang tidak bersabar dan sering minta didahulukan. Permasalahan ini harus segera diselesaikan untuk menjaga tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan dan pemanfaatan KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar.⁹

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kinerja yang menentukan apakah suatu produk akan memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam pembentukan kepuasan pelanggan. Hal ini diperkuat dengan beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang lebih baik akan mendorong tingkat kepuasan pelanggan. Selain kualitas pelayanan, kualitas produk yang diberikan menjadi fundamental dalam kepuasan pelanggan. Semakin tingginya kualitas produk, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.¹⁰

Kualitas layanan adalah suatu konteks dinamis yang berkaitan dengan kemampuan produk, layanan, manusia, prosedur dan lingkungan untuk memenuhi atau melampaui harapan konsumsi pelanggan. Dalam hal ini, bank hendaknya melakukan pemasaran

⁸ Mariana, Salistia, and Sukarna, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Menabung di KSPPS Khairu Ummah Cabang Puraseda."

⁹ Novita Sari and Rohmawati Kusumaningtiyas, "The Effect Of Service Quality, Profit Sharing, And Trust On Islamic Bank Customer Satisfaction During The Covid-19 Pandemic," *JAE (JURNAL AKUNTANSI DAN EKONOMI)* 6, no. 2 (July 3, 2021): 38–46, <https://doi.org/10.29407/jae.v6i2.15951>.

¹⁰ Putri Dwi Cahyani and Adhika Alvianto, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Pemasaran Spiritual terhadap Kepuasan Nasabah (Komparasi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dan Purwokerto)," *Islamadina: Jurnal Pemikiran Islam*, April 25, 2020, 27, <https://doi.org/10.30595/islamadina.v0i0.6516>.

dengan menciptakan produk-produk baru dan terintegrasi sehingga nasabah dapat memperoleh manfaat dari semua transaksi yang relevan dengan harga yang kompetitif, promosi bebas jebakan, lokasi dengan harga terjangkau dan pelayanan yang baik. Keberhasilan proses bisnis suatu perusahaan dipastikan oleh banyak faktor, termasuk sumber daya manusia, sistem, teknologi dan partisipasi nasabah, karena aktivitasnya tetap berlangsung dalam lingkungan industri yang kompetitif.¹¹

Selain pelayanan, kualitas produk juga menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah. Nasabah menganggap kualitas yang baik sebagai pemenuhan spesifikasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, kualitas produk menjadi hal penting yang harus dipertimbangkan oleh konsumen yang ingin menjadi nasabah atau anggota koperasi.¹² Konsumen berharap mendapatkan kualitas produk yang optimal untuk sebagian besar barang atau layanan yang mereka beli. Kualitas produk yang sesuai dengan harapan mereka tidak hanya mencakup keandalan dan kepuasan dalam penggunaan produk tersebut, tetapi juga mempertimbangkan aspek-aspek seperti daya tahan, keamanan, kebersihan, kenyamanan, dan nilai tambah yang diberikan. Untuk mencapai kualitas produk yang diinginkan, standar kualitas harus ditetapkan. Cara ini untuk memastikan produk yang dihasilkan memenuhi standar yang telah ditetapkan sehingga pelanggan tidak kehilangan kepercayaan terhadap perusahaan terkait.¹³ Pentingnya kualitas produk dapat mendatangkan kepuasan pelanggan, sebab jika nasabah puas dengan produk yang ditawarkan maka mereka tidak akan beralih ke lembaga keuangan lain. Produk dan jasa mudah ditinggalkan karena tidak memenuhi kualitas yang diharapkan pelanggan, dan akibatnya pelanggan beralih ke perusahaan pesaing.¹⁴

¹¹ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu'amalah Cilegon)"*jurnal manajemen dan bisnis* ESN :2686-5939 ISSN : 2686-0554 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Banten Jaya," 2020.

¹² Agil Nurcahyo and Nihayatu Aslamatis Solekah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah" 7, no. 4 (2022).

¹³ "*Jurnal Manajemen Dan Bisnis* ESN :2686-5939 ISSN : 2686-0554 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Banten Jaya," 2020.

¹⁴ Cokorda Istri Agung Krisna dewi and I Gede Merta Sudiarta, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Pembangunan Daerah Bali" 7 (2018): 4539–69.

Bagi hasil adalah pendistribusian keuntungan usaha yang melangsungkan kontrak dari pihak yang terkait yaitu antara nasabah dan KSPPS. Dalam sistem bagi hasil, keuntungan yang diperoleh dari usaha atau investasi dibagi sesuai dengan proporsi yang telah disetujui dalam akad atau perjanjian awal. Hal ini mencerminkan prinsip keadilan dan transparansi dalam ekonomi syariah, dimana risiko dan keuntungan dibagi secara adil antara kedua belah pihak. Keuntungan yang diperoleh nasabah dari simpanan mereka di KSPPS tidak hanya memberikan imbal hasil yang kompetitif, tetapi juga mendukung pengembangan ekonomi berbasis syariah yang etis dan berkelanjutan. Nisbah merupakan persentase yang disepakati oleh kedua belah pihak untuk menetapkan bagi hasil perusahaan yang bekerjasama.¹⁵ Nisbah dihubungkan dengan keputusan pelanggan berdasarkan nisbah bagi hasil yang ditentukan KSPPS atas biaya yang dibayarkan pelanggan, yaitu adil bagi pelanggan dan KSPPS, sehingga semakin banyak manfaat yang diterima nasabah maka semakin banyak orang akan menggunakan pembiayaan tersebut.¹⁶

Persaingan dalam koperasi tidak bisa dihindari mengingat koperasi, seperti halnya entitas bisnis lainnya, beroperasi dalam lingkungan yang dinamis dan kompetitif. Koperasi harus bersaing dengan berbagai lembaga keuangan lain, baik yang konvensional maupun yang berbasis syariah, untuk menarik dan mempertahankan anggota serta untuk mengamankan sumber daya dan peluang bisnis yang terbatas. Persaingan ini dapat berasal dari beberapa aspek, seperti produk dan layanan yang ditawarkan, kualitas pelayanan, inovasi teknologi, serta reputasi dan citra koperasi di mata masyarakat. Koperasi harus terus beradaptasi dan meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka untuk memenuhi harapan dan kebutuhan anggotanya. Mereka perlu mengimplementasikan strategi bisnis yang efektif, seperti diversifikasi produk, peningkatan efisiensi operasional, dan adopsi teknologi terkini untuk tetap kompetitif.¹⁷

¹⁵ Endah Prihartini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah: (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka)," *Jurnal Co Management* 2, no. 2 (June 28, 2020): 289–99, <https://doi.org/10.32670/comanagement.v2i2.122>.

¹⁶ Muhammad Nafisyah Ilham, Ratna Nikin Hardati, and Eny Widayawati, "Pengaruh Nisbah Bagi Hasil Dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Nasabah Pada Pembiayaan Mudharabah," *JIAGABI (jurnal ilmu administrasi niaga/bisnis)* 14 (July 2023): 179–85.

¹⁷ Mariana, Salistia, and Sukarna, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Menabung di KSPPS Khairu Ummah Cabang Puraseda."

Dari penelitian sebelumnya yang mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah atau anggota, penulis menemukan perbedaan antara hasil penelitian tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Rosnaini Daga menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁸

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kharisma Mahkota Perdana dan Agus Prayitno ditemukan bahwa kualitas pelayanan, nilai nasabah, dan bagi hasil memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁹

Dan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Izzuddin dan Muhammad menunjukkan bahwa kualitas produk tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.²⁰

Dari penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, penulis merasa tertarik untuk menjalankan penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Sirela Di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar”.

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada permasalahan tersebut, peneliti memperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Sirela di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Sirela di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar?
3. Bagaimana pengaruh nisbah bagi hasil terhadap kepuasan nasabah sirela di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar?

¹⁸ Rosnaini Daga, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Tabunganku Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sulselbar Kantor Cabang Belopa,” 2018, 110–21.

¹⁹ kharisma Mahkota Perdana And Agus Prayitno, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Victoria Syariah Di Brebes.”

²⁰ Ahmad Izzuddin and Muhammad Muhsin, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen,” *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS INDONESIA* 6, no. 1 (August 31, 2020): 72–78, <https://doi.org/10.32528/jmbi.v6i1.3536>.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah, penelitian ini memiliki maksud dan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sirela di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah sirela di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar.
3. Untuk mengetahui pengaruh nisbah bagi hasil terhadap kepuasan nasabah sirela di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Untuk titik acuan peneliti ilmiah selanjutnya sebagai pengetahuan, sumber ataupun referensi khususnya penelitian terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk, dan nisbah bagi hasil terhadap kepuasan nasabah sirela di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan saran bagi perusahaan atau KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar dalam peningkatan Kualitas Lembaga Keuangan Syariah yang lebih unggul.

- b. Bagi Anggota, Masyarakat, dan lain-lain.

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan edukasi yang nantinya membuat pembaca memperluas pandangan serta pengetahuan.

E. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan proposal skripsi penelitian mempunyai tujuan untuk memperoleh suatu gambaran penjelasan secara garis besar pada masing-masing bagian yang berkaitan, dengan demikian dapat dihasilkan penelitian yang sistematis serta alamiah. Berikut sistematika penulisan skripsi, yaitu:

1. Bagian Awal. Bagian ini terdiri dari Halaman Judul, Persetujuan Pembimbing Skripsi, Pengesahan Munaqosah, Keaslian Skripsi,

Abstrak, Motto, Persembahan, Kata Pengantar, Daftar Isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar.

2. Bagian Isi. Pada bagian ini membuat garis besar yang terdiri dari lima BAB, antara BAB I sampai BAB V saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh, sebagaimana berikut ini:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian dalam penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori terkait pembahasan dalam skripsi ini yang digunakan sebagai pedoman dalam penguraian masalah, selain itu juga menjelaskan tentang penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi terkait jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, identifikasi variabel, variabel operasional, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu tentang gambaran obyek penelitian dan pembahasan hasil yang didapatkan dalam penelitian pada KSPPS Pringgodani Tanguh Demak Cabang Karanganyar.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan hasil pembahasan pada bab-bab yang telah dibahas, serta berisi saran-saran yang ditujukan kepada pihak terkait.