

**ANALISIS STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEUNGGULAN BERSAING PADA KOPPONTREN KHAIRUL
AMIN “BMT KHAIRUL AMIN”**

SKRIPSI

**OLEH
YUNI AMALIA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

**ANALISIS STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEUNGGULAN BERSAING PADA KOPPONTREN
KHAIRUL AMIN “BMT KHAIRUL AMIN”**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

YUNI AMALIA

NIM. 190105020339

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuni Amalia
NIM : 190105020339
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 14 Juni 2001
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 08 Desember 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Yuni Amalia

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing pada Koppontren Khairul Amin "BMT Khairul Amin"

Ditulis oleh : Yuni Amalia

N I M : 190105020339

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

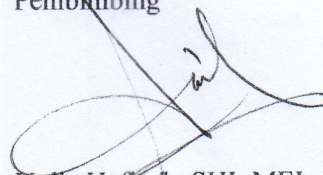
Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 14 Juni 2001

Alamat : Jl.Purnasakti, Jalur XI, No.39/A

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 14 November 2023
Pembimbing



Yulia Hafizah, SHI, MEI
NIP. 197907242005012014

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Antasari Banjarmasin,



UIN
ANTASARI BANJARMASIN
REPUBLIC INDONESIA

Amirul Huda Sayyid, SHI, MSI
NIP. 198305262011012007

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Pada Koppontren Khairul Amin “BMT Khairul Amin”, ditulis oleh Yuni Amalia, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 13 Desember 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Sukarni, M. Ag
NIP 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. H. Badrian, M.Ag.	
2. Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I.	
3. Yulia Hafizah, S.H.I., M.E.I.	
4. M. Yulian Ma'mun, Lc, M.M	

ABSTRAK

Yuni Amalia. 2023. *Analisis Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing pada Koppondren Khairul Amin “BMT Khairul Amin”*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Yulia Hafizah, SHI,MEI

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan, Keunggulan Bersaing

Menghadapi perkembangan zaman dan persaingan BMT di Indonesia, Koppondren Khairul Amin “BMT Khairul Amin” harus memiliki keunggulan dalam bersaing. Adapun tujuan penelitian ini; (1) Untuk mengetahui gambaran strategi pelayanan yang dijalankan Koppondren Khairul Amin dalam meningkatkan keunggulan bersaing. (2) Untuk menganalisis SWOT strategi pelayanan Koppondren Khairul Amin dalam meningkatkan keunggulan bersaing.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan observasi dan juga wawancara kepada informan yaitu pengurus dan karyawan Koppondren Khairul Amin, yang kemudian dilakukan analisis data dengan teknik SWOT.

Hasil penelitian ini menunjukkan: Pertama, strategi pelayanan yang dijalankan Koppondren Khairul Amin dalam meningkatkan keunggulan bersaing yaitu menyediakan produk, layanan jemput bola dan PPOB, meningkatkan fasilitas dan teknologi, pelayanan yang cepat, bagi hasil tinggi, mengutamakan kepentingan anggota, menjaga attitude serta hubungan yang baik. Kedua, setelah dilakukan analisis SWOT dapat diketahui Kekuatan utama BMT yaitu tidak ada denda keterlambatan (skor 0,4). Kelemahan BMT yaitu jam pelayanan terbatas (skor 0,2). Peluang tertinggi BMT yaitu perkembangan teknologi (skor 0,75) dan Ancaman terbesar yaitu prosedur layanan dan persyaratan pesaing lebih mudah, praktis serta fasilitas pesaing yang lebih lengkap (skor 0,31).

MOTTO

وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مِنْ أَمْرِهِ يُسْرًا

“Dan barang siapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Allah menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya (QS. Ath-Thalaq, 65: 4).”

PERSEMBAHAN

Pertama-tama, saya ucapkan terimakasih dan rasa syukur kepada Allah SWT., yang telah memberikan rahmat, kesehatan, dan segala yang saya perlukan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Karya sederhana yang dituangkan dalam bentuk skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan doa, usaha, dukungan dan motivasi dari orang-orang disekitar saya. Oleh karena itu, karya sederhana ini akan saya persembahkan kepada orang-orang yang berjasa dalam hidup saya.

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa karya yang sederhana ini untuk:

Kedua orang tua, Abah dan Mama tercinta yang telah membesarkan saya sejak lahir hingga sekarang, menyayangi, dan tak pernah lupa untuk menyebut nama saya di setiap doanya. Terimakasih atas doa dan dukungannya baik secara finansial maupun non finansial. Terimakasih Abah yang telah berjuang bekerja demi memenuhi segala kebutuhan saya. Terimakasih juga Mama yang telah mendidik dan memotivasi agar dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga kalian diberikan kesehatan selalu.

Ucapan terimakasih juga diberikan kepada seluruh keluarga dan sahabat yang selalu menemani, mendoakan dan memberikan dukungan kepada saya.

Untuk menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari segala bantuan dari dosen pembimbing saya, ibu Yulia Hafizah SHI, MEI. Terimakasih atas segala bimbingan dan saran yang diberikan, yang sangat membantu dalam penulisan skripsi saya. Tidak akan terlupakan bantuan dan kesabaran ibu ketika membimbing saya.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	s\ a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	h\ a'	h\}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	z\ al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	s\ ad	s\}	es (dengan titik di bawah)
ض	d\ ad\}	d\}	de (dengan titik di bawah)
ط	t\ a'	t\}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z\ a'	z\}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge

ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	we
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	a
◌ِ	kasrah	ditulis	i
◌ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Pada Kopontren Khairul Amin “BMT Khairul Amin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, M.A., selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Annisa Sayyid, SHI, MSI., dan Bapak Yusuf Asyahri, SE, ME., selaku ketua dan sekretaris Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

4. Ibu Yulia Hafizah, SHI, MEI, selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Seluruh pengurus dan karyawan Koppontren Khairul Amin, ibu Hamidah, S.E., kak Auvia, kak Koma, kak Lia, kak Said, bapak Isro, dan seluruh karyawan Koppontren Khairul Amin yang tidak bisa saya sebutkan semua namanya. Terimakasih atas bantuan, bimbingan, izin riset, waktu, dan data terkait penelitian sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 08 Desember 2023

Penulis,

Yuni Amalia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional	6
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TEORI TENTANG STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEUNGGULAN BERSAING	12
A. Strategi Pelayanan	12
1. Definisi Strategi dan Pelayanan	12
2. Tujuan Strategi Pelayanan.....	18
3. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	19
4. Konsep Nilai Pelayanan dalam Islam	22
B. Keunggulan Bersaing	33
1. Definisi Keunggulan Bersaing	33
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keunggulan Bersaing.....	34
3. Keunggulan Bersaing Melalui Pelayanan	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38

B. Lokasi Penelitian	38
C. Subjek dan Objek Penelitian	39
D. Data dan Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN	44
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44
B. Hasil Penelitian	52
C. Analisis Data	65
BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Matriks IFE	71
Tabel 4.2 Matriks EFE	73
Tabel 4.4 Matriks SWOT	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.3 Kuadran SWOT.....	75
------------------------------	----