

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Penerapan Sistem Manajemen Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah (Studi Kasus di Koperasi Islam Patani Berhad Provinsi Patani Selatan Thailand)” ditulis oleh Abdulroman Che-long. NIM. 2823133177. Pembimbing: M. Aqim Adlan, M.E.I.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh Koperasi Islam Patani Berhad adalah salah satu lembaga ekonomi mikro atau dikenal dengan nama koperasi Islam di negara Thailand yang menyatakan diri beroperasi berlandaskan prinsip Syariah dengan tidak menggunakan prinsip riba, akan tetapi dengan prinsip bagi hasil. Koperasi ini dicetuskan oleh sekumpulan para intelektual masyarakat Muslim pribumi itu sendiri yang memahami masalah hukum dan berpandangan terhadap pentingnya membangun sebuah institusi keuangan Islam untuk menjadi suatu pilihan bagi masyarakat yang membutuhkan pembiayaan dan memenuhi kebutuhan hidup dari sumber keuangan yang halal. Mengingatkan bahwa daerah Patani mayoritas masyarakatnya adalah penduduk Muslim sehingga kebutuhan akan kegiatan ekonomi secara Islam sangatlah tinggi.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah bagaimana sistem manajemen yang telah dilakukan dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Koperasi Islam Patani Berhad Provinsi Patani Selatan Thailand? Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dalam penerapan sistem manajemen koperasi Islam pada Koperasi Islam Patani Berhad? dan faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam penerapan sistem manajemen koperasi Islam pada Koperasi Islam Patani Berhad?

Tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui sistem manajemen dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Koperasi Islam Patani Berhad Provinsi Patani Selatan Thailand. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendukung dalam penerapan sistem manajemen koperasi Islam pada Koperasi Islam Patani Berhad. Dan untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam penerapan sistem manajemen koperasi Islam pada Koperasi Islam Patani Berhad.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk data yang digunakan adalah data primer dan sekunder.

Hasil dalam penelitian ini menunjukan bahwa sistem manajemen yang diterapkan oleh Koperasi Islam Patani Berhad tidak terlepas dari unsur-unsur manajemen pada umumnya yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Begitu pula terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan manajemen Koperasi Islam Patani Berhad yakni, adanya lingkungan masyarakat yang terus memberi dukungan dan kepercayaan terhadap koperasi. Sedangkan hambatan utama yang dihadapi oleh Koperasi Islam Patani Berhad adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang ilmu agama Islam khususnya dalam bidang muamalah dan kebijakan pemerintah Thailand yang belum terdapat undang-undang yang mengatur tentang koperasi Islam.

Kata Kunci: Manajemen, Manajemen Koperasi, Koperasi Islam

ABSTRACT

Thesis with the title "Implementation of Management System In Efforts To Improve Services To Customers (Case Study at Koperasi Islam Berhad Patani Province Southern Thailand)" written by Abdulrohman Che-long. NIM. 2823133177. Advisor: M. Aqim Adlan, M.E.I.

Research in this thesis is motivated by Islamic Cooperative Patani Berhad is one of the micro economic institutions or known by the name of Islamic cooperative in Thailand which declared itself operate based on Sharia principles by not using the principle of usury, but with the principle of profit sharing. This cooperative was initiated by a group of intellectuals of the indigenous Muslim community itself who understands the legal issues and views the importance of building an Islamic financial institution to be an option for people in need of financing and to meet the living needs of halal financial resources. Reminded that the Patani region is predominantly Muslim, so the need for economic activity in Islam is very high.

The formulation of the problem in this thesis is how the management system has been done in an effort to improve services to customers in the Islamic Cooperative Patani Berhad Patani Selatan Province of Thailand? What factors are supporting the implementation of Islamic cooperative management system in Patani Berhad Islamic Cooperative? And what factors are the obstacles in the implementation of Islamic cooperative management system at Patani Berhad Islamic Cooperative?

The purpose of research in this thesis is to know the management system in an effort to improve services to customers in the Islamic Cooperative Patani Berhad Patani Selatan Province of Thailand. To find out what factors are supporting the implementation of Islamic cooperative management system in Patani Berhad Islamic Cooperative. And to know what factors become obstacles in the implementation of Islamic cooperative management system in Patani Berhad Islamic Cooperative.

The method used in this research is descriptive qualitative method with data collection technique done by observation, interview, and documentation. For the data used are primary and secondary data.

The results of this study indicate that the management system implemented by the Islamic Cooperative Patani Berhad is inseparable from the elements of management in general namely, planning, organizing, directing and supervision. Similarly, there are several supporting and inhibiting factors in the implementation of Patani Berhad Islamic Cooperative management ie, the existence of a community environment that continues to give support and trust to cooperatives. While the main obstacles faced by the Patani Berhad Islamic Cooperative is the lack of public understanding about the science of Islam, especially in the field of muamalah and Thai government policy that has not been established laws that regulate the Islamic cooperative.

Keywords: Management, Cooperative Management, Islamic Cooperative