

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan masyarakat sehari-hari manusia tidak terlepas dari masalah ekonomi. Begitu juga dalam sebuah masyarakat, selalu ada kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh individu atau kelompok. Setiap kegiatan selalu memiliki tujuan masing-masing, oleh karena itu untuk memenuhi kebutuhan tersebut dan merealisasikan tujuan-tujuan yang diinginkan. Justru tidak terlepas dari aspek manajemen. Adapun dalam masyarakat modern dewasa ini manajemen semakin menjadi peran penting. Ekonomi mempunyai nilai kedudukan yang tinggi bagi kalangan masyarakat umum maupun dalam suatu negara untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Selama barang dan jasa masih dinilai dengan uang, Maka untuk mendapatkan suatu benda barang dan jasa yang dibutuhkan manusia harus mengetahui terlebih dahulu hal-hal yang relatif berhubungan dengan ekonomi. Salah satu lembaga-lembaga yang menggerakkan aktivitas ekonomi yaitu Koperasi.

Untuk menyelesaikan maksud di atas koperasi mempunyai kontribusi didalamnya. Untuk itu pula Undang-undang tentang koperasi beserta segala perangkat peraturan pelaksanaannya senantiasa terus terpelihara. Undang-undang No. 25 tahun 1992 yang merupakan Undang-undang tentang Koperasi, dalam salah satu konsiderannya menyatakan bahwa dalam

pelaksanaanya koperasi seyoknya berasas gotong royong dan bekerjasama secara kekeluargaan dalam usaha untuk meningkatkan para anggotanya.¹

Koperasi merupakan organisasi ekonomi yang berasas kekeluargaan mengutamakan rasa persaudaraan, solidaritas dan persaudaraan di antara para anggota. Koperasi hadir di tengah masyarakat, dengan mengembangkan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Koperasi merupakan suatu badan usaha bersama yang berjuang dalam bidang ekonomi dengan menempuhi jalan yang tepat dan mantap dengan tujuan membebaskan para anggota dari kesulitan-kesulitan ekonomi yang diderita mereka.²

Menurut Mohammad Hatta, Koperasi adalah usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan tolong-menolong sehingga dapat melahirkan rasa saling percaya kepada diri sendiri dalam persaudaraan koperasi yang merupakan semangat baru dan semangat tolong-menolong diri sendiri. Semangat tolong-menolong tersebut didorong oleh keinginan memberi jasa kepada orang lain berdasarkan prinsip seorang untuk semua dan semua untuk seorang.³

Koperasi dapat dikatakan sebagai salah satu produk ekonomi yang hadir di tengah masyarakat dalam bentuk lembaga badan usaha khususnya pada perusahaan mikro. Koperasi menjadi jembatan antara pihak yang membutuhkan dana dan pihak yang memiliki kelebihan dana serta berusaha untuk melahirkan semangat gotong royong, bekerjasama secara kekeluargaan

¹ Undang-undang Tentang Pokok-Pokok Perkoperasian Indonesia, No.12,(Bandung: Angkasa Bandung, 1967), hal. 39

² Kartopoetra, dkk., *Koperasi Indonesia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), hal. 1

³ Sukamdiyo, Ign. *Manajemen Koperasi* (Jakarta: Erlangga, 1999), hal. 3

dan saling membantu sesama. Koperasi juga berupaya dapat mengembangkan tugas dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan para anggota dan kemakmuran serta memajukan masyarakat pada umumnya.

Koperasi Islam Patani Berhad telah terdaftar sah dengan undang-undang koperasi kerajaan serta diakui oleh kerajaan pada tanggal 28 Januari 1980 M. Dengan cita-cita untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat serta berusaha untuk melahirkan perasaan gotong royong dan menjalankan sistem Islam muamalah yang bersih dari sistem riba.

Manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen sesuai fungsinya masing-masing dalam mengikuti tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Pada awal abad ke-20 seorang industriawan Prancis bernama Henry Fayol mengusulkan bahwa semua manajer melakukan lima fungsi manajemen yaitu merancang, mengorganisasi, memerintah, mengkoordinasi dan mengendalikan. Se jauh ini, fungsi-fungsi manajemen belum ada kesepakatan antara praktisi maupun para teoritis.⁴ Berdasarkan uraian diatas pada prinsipnya bahwa fungsi-fungsi manajemen yang telah dikemukakan oleh para penulis secara umum mengandung unsur-unsur sebagai berikut: Perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pergerakan/pengarahan (*actuating*) dan pengendalian (*controlling*).

Patani adalah salah satu provinsi dalam negara Thailand yang terletak di bagian selatan yang diatur dibawah kekuasaan oleh pemerintah non

⁴ Effandi, Onong Uchyana. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), hal. 18

Muslim. Namun, jika mengkaji lebih mendalam dengan berdasarkan dalam buku catatan yang berjudul “*Sejarah Kerajaan Melayu Patani*” pada asalnya Patani adalah sebuah negara yang berdaulat yang mempunyai sistem pemerintahan kesultanan atau kerajaan.⁵ Kemudian masyarakatnya berketurunan Melayu, bangsa Melayu, berbahasa Melayu, budaya Melayu dan beragama Islam. Diantaranya termasuk juga Kedah, Terangganu, Kelantan dan Perak dalam Negara Malaysia saat ini. Sejak Patani telah ditakluk dan dijajah oleh Siam (Thailand) pada tahun 1785 kemudian dihapuskan sistem kerajaan pada tahun 1902.⁶ Maka Patani digabung termasuk menjadi salah satu provinsi dalam negara Thailand sampai sekarang sehingga mengakibatkan terjadi perubahan politik dan peralihan wilayah atau negara (Patani menjadi Thailand), apalagi sistem perekonomian juga mengikut berubah.

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 Islam Patani Berhad terletak di provinsi Patani Selatan Thailand yang merupakan daerah yang minoritas Muslim. Koperasi Islam Patani Berhad terdaftar dengan rasmi mengikut undang-undang akta koperasi 1968/2511. Pada 28 Oktober 1987 tertubuhlah sebuah badan yang dinamakan “Koperasi Islam Patani Berhad”. Sejak awal ditubuhkan koperasi mula beroperasi

⁵ Ibrahim, Sukri. *Sejarah Kerajaan Melayu Patani* (Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia, 2005), hal. 34

⁶ *Ibid.*, hal. 34

bertempat di Majlis Agama Islam Patani. Setelah bertambahnya kegiatan dalam sektor ekonomi, koperasi berpindah pula pejabatnya yang baru di Talubok pada 18 September 1997.⁷ 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. Mengingat bahwa daerah Patani mayoritas masyarakatnya adalah penduduk Muslim sehingga kebutuhan akan kegiatan ekonomi secara Islam sangatlah tinggi. Hal tersebut yang menjadi alasan inisiatif untuk menggalakkan masyarakat dalam melakukan kegiatan pembiayaan dan simpan-pinjam serta mendukung kegiatan bersama dikalangan tokoh-tokoh masyarakat Muslim dan masyarakat keseluruhannya.⁸

Koperasi Islam Patani Berhad sebagai lembaga pimpinan utama yang mengamalkan sistem muamalat Islam demi untuk kesejahteraan anggota dan masyarakat serta mempertingkatkan jaringan yang stabil dalam dan luar negeri sebagai tempat tumpuan masyarakat. Adapun perkembangan jumlah kantor cabang Koperasi Islam Patani Berhad ditunjukkan dalam tabel di bawah ini.

⁷ Dokumentasi rapat tahunan Koperasi Islam Patani Berhad.

⁸ Satae, Mr. Abdullah. *"The Existing and Adaptation of Islamic Co-operative in Yala Province : A Study of Al-Aamin Co-operative"* Institute of Development Administration. (2012), hal. 28-29

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Cabang Kantor dan Anggota Koperasi Islam Patani Berhad
Pada Tahun 2013-2016.

No.	Cabang Kantor	Tahun Berdiri	Jumlah Anggota				Jumlah
			2013	2014	2015	2016	
1	Muang, Patani	2530/1987	3.145	5.095	7.764	8.120	24.124
2	Palas, Patani	2539/1996	2.468	3.598	4.315	4.985	15.366
3	Khok Pho, Patani	2548/2005	3.238	4.153	5.777	6.024	19.186
4	Muang, Yala	2550/2007	3.274	3.904	5.116	6.237	18.531
5	Nathawi, Songkhla	2555/2012	4.276	5.124	5.822	6.678	21.900
6	Resok, Narathiwat	2556/2013	1.986	2.502	3.285	3.901	11.674
7	Pohon Jerai, Narathiwat	2557/2014	2.181	3.480	4.565	5.457	15.683
Total			20.568	27.856	36.644	41.402	126.464

Sumber: Dokumentasi rapat tahunan Koperasi Islam Patani Berhad.

Meskipun Koperasi Islam Patani Berhad sudah berkembang pesat. Akan tetapi dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan pasti ada beberapa hambatan atau tantangan yang dihadapi. Untuk itu perkembangan Koperasi Islam Patani Berhad juga mendapat tantangan dan hambatan untuk menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan visi misi yang telah ditetapkan, seperti tentang kebijakan pemerintah dalam mengatur undang-undang lembaga keuangan Islam sehingga terdapat beberapa kendala, seperti mulai tahun 1987-2016, Koperasi Islam belum terdapat undang-undang yang mengatur tentang koperasi Islam. Untuk masyarakat awam sendiri juga sudah menganggap bahwa sistem riba itu sudah menjadi hal biasa, dikarenakan cukup lama terpengaruh oleh pikiran Agama Buhdha dan kebanyakan lembaga-lembaga keuangan yang berdiri disana adalah lembaga konvensional.

Hal ini merupakan tantangan yang perlu dihadapi manajer Koperasi Islam dan menjadi salah satu faktor yang mengakibatkan kesulitan untuk diterapkan manajemen dengan sistem Syari'ah Islam terhadap Koperasi Islam Patani Berhad untuk menanggapi hal tersebut, perlu adanya solusi agar sistem manajemen di Koperasi Islam Patani Berhad dapat berjalan dengan baik dan sesuai prinsip Syariah serta dapat diberikan kebebasan penuh oleh pemerintah Thailand, yang mana Koperasi Islam bertujuan untuk memperbaiki nasib mereka menuju hidup yang lebih baik dengan memajukan masyarakat umumnya dan mewujudkan kesejahteraan, kemakmuran serta memberi solusi kepada masyarakat pada umumnya.

Tabel 1.2
Jumlah Anggota dan Aset (dalam nominan Baht) Koperasi Islam di Thailand Selatan Tahun 2013-2016.

No	Nama Koperasi	Tahun Berdiri	Jumlah Anggota	Jumlah Aset
1.	Koperasi Islam Patani Berhad.	2530/1987	48.985	777.302.078
2.	Koperasi Islam Ibnu Affan Patani.	2535/1992	83.680	1.574.469.736
3.	Koperasi Ibnu Auf Satun.	2536/1993	31.859	1.438.947.923
4.	Koperasi Al-Islamiah Phuket.	2536/1993	2.212	153.110.874
5.	Koperasi Sako fah Krabi.	2538/1995	9.306	752.448.966
6.	Koperasi Assiddeek Songkhla.	2538/1995	19.978	1.170.763.649
7.	Koperasi Islam Bina Berhad.	2543/2000	9.973	190.618.742
8.	Koperasi Sahabah Yala.	2547/2004	1.928	22.076.306
9.	Koperasi Tanmiah Krabi.	2547/2004	3.865	226.979.547
10.	Koperasi Al-Amin Nakhonsithamarad.	2548/2005	1.022	12.887.609

Sumber: *TOP 100 Cooperative members Office of Cooperative Auditing of Thailand.*

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam suatu karya ilmiah skripsi yang berjudul ***“Penerapan Sistem Manajemen Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan***

Kepada Nasabah (Studi kasus di Koperasi Islam Patani Berhad Provinsi Patani Selatan Thailand)”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah di atas, maka fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem manajemen yang telah dilakukan dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Koperasi Islam Patani Berhad Provinsi Patani Selatan Thailand?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dalam penerapan sistem manajemen koperasi Islam pada Koperasi Islam Patani Berhad?
3. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam penerapan sistem manajemen koperasi Islam pada Koperasi Islam Patani Berhad?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari fokus penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem manajerial dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Koperasi Islam Patani Berhad Provinsi Patani Selatan Thailand.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendukung dalam penerapan sistem manajemen koperasi Islam pada Koperasi Islam Patani Berhad.
3. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam penerapan sistem manajemen koperasi Islam pada Koperasi Islam Patani Berhad.

D. Batasan Masalah

Dengan adanya suatu permasalahan yang dijelaskan dilatar belakang masalah, maka untuk memberikan arah yang jelas dalam penelitian ini penulis membatasi pada masalah-masalah yang terkait dengan manajemen dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah (Studi kasus di Koperasi Islam Patani Berhad Provinsi Patani Selatan Thailand).

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dalam berbagai kalangan, diantaranya adalah:

1. Teoritis

- a. Diharapkan penelitian ini dijadikan sebagai media untuk menerapkan teori dan ilmu yang telah penulis dapatkan selama proses perkuliahan dan membandingkan dengan realitas yang ada di lapangan untuk memecahkan masalah sosial ekonomi.
- b. Diharapkan penelitian ini dapat memberi masukan dan bahan pertimbangan bagi Koperasi Islam Patani Berhad Provinsi Patani Selatan Thailand untuk meningkat kinerja koperasi dimasa yang akan datang, yang menyangkut tentang manajemen koperasi serta memberi sumbangan fikiran dalam meningkatkan kajian tentang koperasi di Selatan Thailand.

2. Praktis

a. Bagi Peneliti

Dapat digunakan penelitian ini sebagai proses pembelajaran pengembangan diri untuk memenuhi tugas akhir kuliah, dan diharapkan

memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan tentang manajemen koperasi Islam. Baik bagi penulis sendiri serta menjadi sumber informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang sama.

b. Bagi IAIN Tulungagung

Dapat digunakan sebagai bahan kajian dan telaah karya ilmiah bagi mahasiswa khususnya untuk prodi Perbankan Syariah, penelitian ini diharapkan untuk menjadi tambahan informasi dan sumber referensi penemuan baru mengenai Lembaga Keuangan Syari'ah (LKS) di neraga Thailand.

c. Bagi Pembaca

Dapat menumbuhkan pemikiran-pemikiran baru setelah memperoleh gambaran secara obyektif mengenai Lembaga Keuangan Syari'ah (LKS) di neraga Thailand khususnya tentang penerapan sistem manajemen koperasi Islam Pada Koperasi Islam Patani Berhad Provinsi Patani Selatan Thailand dan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi pembaca khususnya warga negara Indonesia.

F. Penegasan Istilah

Untuk menghindari persepsi yang salah dalam memahami judul skripsi tentang Penerapan Sistem Manajemen Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah (Studi kasus di Koperasi Islam Patani Berhad Provinsi Patani Selatan Thailand). Maka peneliti perlu memperjelas istilah-istilah yang penting dalam judul skripsi ini secara konseptual dan operasional. Adapun istilah tersebut sebagai berikut:

1. Konseptual

a. Penerapan

Pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan.⁹ Sedangkan menurut beberapa ahli berpendapat bahwa, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

b. Sistem

Adalah perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas.¹⁰

c. Manajemen

Adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran.¹¹

d. Koperasi Islam

Koperasi adalah suatu badan usaha yang bertujuan mengatasi persoalan-persoalan ekonomi dan sosial. Tujuan pokok koperasi adalah sekelompok orang bekerja sama dalam membina kehidupan ini, baik dalam bidang perniagaan maupun dalam bidang sosialnya.¹²

⁹ Tim Redaksi, *Kamus Besar Bahasa Indonesiam*, Pusat Bahasa , Edisi Keempat (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, 2008), hal.1448

¹⁰ *Ibid.*, hal. 1320

¹¹ *Ibid.*, hal. 870

¹² *Ibid.*,..hal. 732

2. Operasional

Secara operasional maksud dari judul Penerapan Sistem Manajemen Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah (Studi kasus di Koperasi Islam Patani Berhad Provinsi Patani Selatan Thailand), adalah penelitian tentang kegiatan-kegiatan Koperasi dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan penelitian dan merupakan jawaban dari perumusan masalah dalam penelitian. Selain itu pada bab ini juga berisi saran-saran dari penulis selama melakukan penelitian.

Sistematika pembahasan ini dibagi dalam tiga bagian utama, yakni bagian awal, bagian utama dan bagian akhir. Untuk lebih rincinya dapat dijelaskan sebagai berikut :

Bagian awal, yang berisi halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak.

Bagian utama, yang merupakan inti dari hasil penelitian yang terdiri dari lima bab dan masing-masing bab terbagi sub-sub bab. Bagian utama skripsi memuat :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Berisi kajian pustaka tentang teori manajemen koperasi Islam yang menitikberatkan pada tinjauan kepustakaan dan kajian penelitian terdahulu yang pernah dilakukan dengan tema yang sama.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang metode Penelitian meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Menjelaskan secara mendetail tentang Koperasi Islam Patani Berhad Provinsi Patani Selatan Thailand dari profil lembaga, visi dan misi, stuktur organisasi dan uraian pekerjaan, serta manajemen dalam meningkatkan pelayanan di koperasi Islam Patani Berhad Provinsi Patani Selatan Thailand.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bagian pembahasan, memuat keterkaitan antara pola-pola, kategori-kategori dan dimensi-dimensi, posisi temuan atau teori yang ditemukan terhadap teori-teori temuan sebelumnya, serta

intepretasi dan penjelasan dari temuan teori yang diungkap dari lapangan (*grounded theory*).

BAB VI PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca dan khususnya Koperasi Islam Patani Berhad Provinsi Patani Selatan Thailand.