

**INOVASI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
PENDAPATAN KOPERASI SEKOLAH DI MA AL AMIEN
DESA SABRANG KECAMATAN AMBULU KABUPATEN
JEMBER**



Oleh:
Ayu Maharani
E20192043

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
SEPTEMBER 2025**

**INOVASI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
PENDAPATAN KOPERASI DI MA AL – AMIEN DESA
SABRANG KECAMATAN AMBULU KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh:
Ayu Maharani
NIM: E201922043

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
SEPTEMBER 2025**

**INOVASI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
PENDAPATAN KOPERASI DI MA AL – AMIEN DESA
SABRANG KECAMATAN AMBULU KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh:

Ayu Maharani
NIM: E20192043

Disetujui Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I, M.E.I
NIP: 198209222009012005

**INOVASI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
PENDAPATAN KOPERASI SEKOLAH
MA AL AMIEN SABRANG AMBULU JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk Memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari : Kamis

Tanggal : 25 September 2025

Tim Penguji

Ketua

Dr. Sofiah, M.E.

NIP: 199105152019032005

Sekretaris

Abdur Rakhman Wijaya, M.Sc.

NIP: 199510182022031004

Anggota:

1. Dr. Hikmatul Hasanah, S.E.I., M.E.
2. . Dr. Nilmatul Masrurroh, M.E.I.

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Ubaidillah, M. Ag.

NIP.196812261996031001

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

شَدِيدُ الْعِقَابِ

"Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksa-Nya."

(QS. Al-Ma'idah: 2)¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Departemen Agama RI, *Alquran Tafsir Per Kata Tajwid Kode Angka* (Tangerang Selatan: PT. Kalim 2018)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, syukur tiada terhingga kepada Allah SWT yang mengabulkan Do'a saya agar diberi kemudahan dan kelancaran menyusun skripsi ini dari awal hingga di titik ini. Hasil ini akan aku persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku yang sangat saya sayangi, Abah Ahmad Zainuri dan Ibu Muntasiroh yang tiada henti berdoa, memberi kasih sayang, dan dukungan setiap hari untuk menyelesaikan skripsi ini. Pencapaian akhir ini saya persembahkan untuk kalian.
2. Teruntuk adik pertama saya Zahro Kusumawardani, dan adik kedua saya Khozinatun Ni'am juga anak bungsu kesayangan saya Fahrul Fuadi yang setiap hari memberi semangat, do'a dan membantuku dalam melakukan penelitian.
3. Teruntuk teman – teman seperjuanganku kelas Ekonomi Syariah 1, angkatan 2019.
4. Almamater tercinta, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu.
5. Terimakasih untuk orang-orang yang terlibat dalam penulisan skripsi ini, semoga dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan yang akan datang.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya, hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi pelayanan Dalam Meningkatkan Pendapatan Koperasi Sekolah di MA Al Amien Desa Sabrang Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember ” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah (S.E) Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Hasil akhir ini penulis menyadari bahwa tidak akan selesai tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, dan nasehat dari berbagai pihak selama menyusun skripsi ini dari awal hingga akhir. Maka dengan adanya kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih sedalam – dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. H Hepni, S.Ag., M.M., CEPM. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. Sofiah, M.E. selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah.
4. Dr. Nikmatul Masruroh, S.E., M.E.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Dr. Nur Hidayat, S.E., M.M. selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Jember, 25 November 2024

Penulis

ABSTRAK

Ayu Maharani, Dr. Nikmatul Masruroh, S.E., M.E.I.: Inovasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Pendapatan Koperasi Di MA Al Amien Desa Sabrang Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember.

Kata Kunci: Inovasi pelayanan, model pelayanan, pendapatan dan konsumen.

Inovasi pelayanan merupakan aktivitas baru dalam bidang jasa dan dianggap sebagai inovasi baru atau layanan baru. Aktivitas pelayanan yang menjadi salah satu faktor keberhasilan dalam suatu perusahaan. Perubahan pelayanan menjadi aktivitas yang dianggap baru oleh para konsumen, dengan teknologi juga pengawasan menjadikan inovasi pelayanan suatu perubahan dalam meningkatkan pendapatan.

Fokus penelitian ini adalah: 1) Bagaimana model inovasi pelayanan pada koperasi sekolah di MA Al Amien Desa Sabrang Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember?. 2) Bagaimana inovasi pelayanan yang diterapkan pada koperasi siswa di MA Al Amien Desa Sabrang Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember?.

Tujuan penelitian adalah: 1) untuk mengetahui model inovasi pelayanan pada koperasi sekolah di MA Al Amien Desa Sabrang Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember. 2) untuk mengetahui inovasi yang diterapkan pada koperasi siswa di MA Al Amien Desa Sabrang Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan jenis pendekatan deskriptif. Teknik penelitian menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan waktu.

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Model pelayanan koperasi sekolah di MA Al Amien yaitu menggunakan metode *self service*. Dimanakonsumen diberi kebebasan untuk bertransaksi secara mandiri. Beberapa indikator yang mengacu pada fokus penelitian, diantaranya yang *pertama*: partisipasi, dimana semua aspek dari koperasi baik karyawan serta konsumen ikut andil dan mengupayakan keberhasilan model inovasi ini. *Kedua*: keterbukaan, yaitu memberikan edukasi kepada konsumen, kemungkinan yaitu sistem *self service* yang dapat diterima baik oleh konsumen. *Ketiga*: Akuntabilitas, dengan menerapkan laporan akuntan pada saat rapat anggota triwulan yang dapat dipertanggung jawabkan oleh kepala. *Keempat*: ketepatan waktu, yakni memperkirakan waktu yang tepat untuk pelaksanaan modal inovasi pelayanan. 2) Inovasi pelayanan yang diterapkan koperasi sekolah yakni *self service*. Sumber pendapatan koperasi sekolah yang mengandalkan pendapatan operasional dari hasil penjualan makanan dan minuman serta kelengkapan siswa, dan pendapatan non operasional dari masyarakat yang bekerja sama dengan koperasi sekolah dengan menitipkan barang dagangan nya untuk di jajakan di koperasi sekolah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Istilah.....	8
1. Inovasi Pelayanan.....	8
2. Pendapatan Koperasi	10
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	13
A. Kajian Terdahulu.....	13

B. Kajian Teori	28
1. Inovasi Pelayanan.....	28
2. Pendapatan Koperasi	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian.....	46
C. Subjek Penelitian.....	46
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Analisis Data	49
F. Keabsahan Data.....	51
G. Tahap Tahap Penelitian.....	52
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	56
A. Gambaran Objek Penelitian	56
1. Visi dan Misi Koperasi Siswa MA Al Amien	57
2. Letak Geografis	57
3. Struktur Organisasi.....	58
B. Penyajian Data dan Analisis.....	59
1. Model pelayanan koperasi sekolah di MA Al Amien	59
2. Pendapatan Koperasi	67
3. Sisa Hasil Usaha.....	72

C. Pembahasan Temuan	73
1. Model Inovasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Pendapatan Koperasi Siswa Di MA AL Amien.	73
2. Inovasi Yang Diterapkan Pada Koperasi Sekolah Di MA Al Amien Desa sabrang Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember	75
BAB V PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	79
LAMPIRAN	
1. Matrik Penelitian	
2. Surat Izin Penelitian	
3. Surat Keterangan Selesai Bimbingan	
4. Surat Keterangan Selesai Penelitian	
5. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	
6. Pedoman Penelitian	
7. Jurnal Kegiatan Penelitian	
8. Dokumentasi	
9. Surat Keterangan Lulus Plagiasi	
10. Biodata Penulis	

BAB I

PENDAHULUAN

1. Konteks Penelitian

Inovasi merupakan isu yang relevan bagi setiap jenis usaha. Pada usaha memerlukan inovasi karena untuk mengembangkan atau dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Inovasi juga relevan dapat diterapkan pada badan usaha berbentuk koperasi. Koperasi memiliki dua jenis yaitu koperasi simpan pinjam dan koperasi usaha. Koperasi sekolah tergolong koperasi usaha karena ada kegiatan jual beli di dalamnya. Inovasi pada koperasi berbentuk koperasi sekolah juga diperlukan salah satunya adalah inovasi pelayanan. Inovasi tersebut dapat berfungsi meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga berperan dalam menarik minat siswa untuk berbelanja dan pada akhirnya mendorong peningkatan pendapatan koperasi.²

Koperasi sekolah sendiri memiliki posisi strategis, yaitu selain menjadi penyedia barang dan jasa yang dibutuhkan siswa, juga menjadi sarana pendidikan ekonomi yang menanamkan nilai kemandirian, gotong royong, dan tanggung jawab. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar koperasi sekolah masih menghadapi tantangan, seperti rendahnya minat siswa berbelanja di koperasi serta pendapatan yang cenderung stagnan. Salah satu penyebabnya adalah keterbatasan inovasi

² Khoirum Rodhiatul Ifa, "Peran Digitalisasi Koperasi Terhadap Peningkatan Kinerja Kualitas Pelayanan Di KSPPS BMT Alhikmah Semesta" *Jurnal Media Sisfo* 1, no 1 (2024):1

pelayanan sehingga koperasi sekolah kurang mampu bersaing dengan toko modern yang berada di luar lingkungan sekolah.³

Inovasi penting diterapkan di koperasi sekolah karena tanpa adanya pembaruan, koperasi akan sulit menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan preferensi siswa yang semakin beragam. Inovasi pelayanan menjadi strategi untuk meningkatkan daya saing, memperbaiki pengalaman belanja siswa, serta membangun loyalitas anggota yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan pendapatan koperasi. Umumnya koperasi sekolah SMA/MA, koperasi berdiri dengan pelayanan dilayani langsung dengan staf atau karyawan koperasi. Sama halnya dengan yang diterapkan koperasi siswa di MA Al Amien beberapa tahun lalu.⁴

Posisi inovasi pelayanan *self service* dalam koperasi sekolah adalah sebagai salah satu bentuk modernisasi pelayanan. Konsep *self service*, yaitu pelayanan yang memungkinkan konsumen melayani dirinya sendiri (misalnya dengan mengambil produk langsung dari rak, memilih barang sesuai kebutuhan, hingga melakukan pembayaran secara praktis), dapat meningkatkan kenyamanan, efisiensi, serta kepuasan konsumen. Model pelayanan ini sesuai dengan karakter siswa yang cenderung menyukai layanan cepat, mandiri, dan praktis. Bagi usaha koperasi siswa, *outcome* bukan hasil output akan tetapi modifikasi dari pelayanan yang sudah ada. Sehingga koperasi siswa membuat inovasi jasa pelayanan *self service* yang dapat memudahkan dan memberi ruang agar konsumen dapat leluasa

³ Lazuardi Yudha Pradana, "Peningkatan Pelayanan Pada Koperasi Di Kota Jambi Melalui Digitalisasi Koperasi" *Jurnal Media Sisfo* 17, no 1 (2023): 1

⁴ Zahro Kusuma, diwawancara oleh Penulis, Jember, 21 Oktober 2024.

mengambil produk dan berinteraksi secara mandiri. Bisa dikatakan juga. Teknologi *self-service* dapat diartikan suatu teknologi yang memungkinkan *customer* melakukan transaksi dan layanan sendiri tanpa bergantung kepada karyawan.⁵

Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002, inovasi adalah penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan penerapan nilai praktis yang berkaitan dengan pengetahuan baru atau cara baru dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada pada produk atau proses produksi; pengembangan, dan kegiatan rekayasa. Melalui inovasi, perusahaan berharap dapat menciptakan layanan baru, berbeda, atau lebih baik. Ketika konsumen menggunakan suatu layanan, mereka diharapkan fokus pada nilai dan fungsionalitas layanan yang diinginkan. Namun konsumen juga harus memperhatikan apakah layanan yang diperkenalkan menawarkan nilai tambah atau manfaat dibandingkan layanan lainnya.⁶

inovasi pelayanan, termasuk *self service*, tetap diperlukan meskipun koperasi sekolah berada pada skala kecil. Penerapan inovasi ini justru menjadi peluang untuk meningkatkan profesionalitas pengelolaan koperasi, menambah nilai lebih dibandingkan toko sekitar, sekaligus membiasakan siswa dengan sistem pelayanan modern. Dengan kata lain, skala koperasi sekolah tidak menjadi hambatan, melainkan tantangan untuk mengimplementasikan inovasi secara sederhana, terukur, dan sesuai kebutuhan anggota

⁵ Sugeng Santoso, "Penerapan Teknologi *Self-Service* Dalam Meningkatkan Customer Satisfaction Pada Usaha Ritel *Food and Beverage*", *Jurnal Akuntansi Professional* 03, no.2 (Desember 2022):16.

⁶ Yuventius Sugiarno, "Membangun Model Strategi Inovasi Pada Kinerja Industri Media Siber Di Jawa Timur", *Jurnal Ekonomi Akuntansi* 6, no 1 (April 2021):105.

Lokasi sekolah yang saat ini telah didirikan di lembaga sekolah khususnya di Madrasah Aliyah Al Amien Sabrang Ambulu Jember dinilai dapat menopang perekonomian untuk tetap stabil dan membaik. Peran yang amat sangat dibutuhkan selain keuletan dan pemilihan dalam mengelola koperasi yaitu inovasi yang tepat untuk dapat mengoperasikan koperasi dengan baik. Berbagai upaya dilakukan untuk mengembangkan inovasi baru dalam pengelolaan koperasi sekolah.

Inovasi pelayanan *self service* ini dianggap bisa memperbaiki koperasi dari beberapa kerugian, seperti minat siswa berbelanja di koperasi yang mengakibatkan banyak makanan basah yang siap saji menjadi basi dan tidak layak dikonsumsi kemudian mengakibatkan kerugian. Selain kerugian persediaan makanan dan minuman yang memang diperjual belikan untuk siswa, siswa juga menjadi segan dan tidak leluasa berbelanja kebutuhan kesiswaan yang ada di koperasi, yang mengakibatkan banyak siswa yang tidak berseragam lengkap, seperti dasi, beda kelas, ikat pinggang dan beberapa kelengkapan seragam lainnya. Menggunakan metode *self service* bukan hanya memberi keluasaan pada konsumen dalam pelayanan, juga memberi kepuasan dalam pelayanan. Konsumen akan diberi kebebasan dalam bertransaksi selama jam istirahat berlangsung, terbalik pada saat jam pulang sekolah atau di luar jam istirahat, pelayanan akan tetap diambil alih oleh karyawan atau staff yang berjaga di koperasi. Inovasi pelayanan ini dianggap bisa memperbaiki keadaan koperasi yang sempat tidak dilirik dan dikesampingkan. Metode ini masih berlaku pada koperasi siswa di MA Al Amien Sabrang Ambulu Jember hingga

saat ini, ada beberapa yang ditambahi dan dikurangi sesuai dengan situasi yang dihadapi oleh koperasi tersebut. Alasan mengapa peneliti memutuskan untuk mengambil judul inovasi pelayanan pada koperasi sekolah, itu tertuju pada lokasi penelitiannya. Pada peneliti terdahulu mayoritas meneliti inovasi pada koperasi simpan pinjam atau koperasi pegawai bahkan koperasi serba usaha yang berada pada suatu daerah atau desa, sedangkan peneliti saat ini meneliti pada koperasi sekolah yang sering dianggap tidak ada karena fungsi koperasi sekolah yang hanya menyediakan sarana kesiswaan.

Penelitian yang dilaksanakan oleh Itok Wicaksono, dan Maulida Rahmatul Ilmi yang menyatakan bahwa pelayanan publik sebagai upaya untuk menegakan proses pemerintahan dan pengendalian penyelenggaraan. Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik juga merupakan pihak yang berkewajiban menerima pelayanan tetapi juga untuk melaksanakan dan mematuhi peraturan tersebut. Kecamatan Ambulu menjadi fokus yang cukup menarik selain heterogenitas, tetapi juga berbagai faktor lain yang membuat implementasi jaringan LAHBAKO di kecamatan memiliki nilai yang berbeda dan menarik.⁷ Inovasi pelayanan yang diterapkan pada koperasi siswa di MA Al Amien ini mampu menyatakan bahwa koperasi usaha yang dikembangkan dilingkungan sekolah juga dapat meningkatkan pendapatan sekolah melalui beberapa perubahan yang tidak hanya dapat memperbaiki perekonomian sekolah, tetapi juga dapat menumbuhkan rasa tanggung jawab, berwirausaha dan jujur pada para siswanya.

⁷ Itok Wicaksono, Maulida Rahmatul Ilmi, "Implementation of Daily Services For Jember Population Administration LAHBAKO (Daily Service For The Jember Population Administration) In Ambulu District", *Jurnal Politico*. 22, no 1 (Maret 2022): 24

Dengan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini akan berfokus pada inovasi pelayanan terhadap pendapatan koperasi, dan mengukur perubahan dalam pendapatan sebelum dan setelah penerapan inovasi pelayanan pada koperasi. Dalam penelitian ini akan melibatkan langsung pemangku kepentingan seperti kepala koperasi, guru dan juga siswa, dan anggota koperasi sekolah untuk mendapatkan wawasan yang efektif dan dapat mendukung keberhasilan dari inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi.

2. Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dipaparkan, maka permasalahan yang harus dirumuskan yaitu:

- a) Bagaimana model pelayanan pada koperasi siswa di MA Al Amien Sabrang Ambulu Jember?
- b) Bagaimana inovasi pelayanan yang diterapkan pada koperasi siswa di MA Al Amien Sabrang Ambulu Jember?

3. Tujuan Penelitian

Setelah peneliti membuat rumusan masalah dalam penelitian ini, maka terdapat pula tujuan dalam penelitian ini yaitu:

- a) Untuk mendeskripsikan model inovasi pada koperasi sekolah di MA Al-Amien Sabrang Ambulu Jember.
- b) Untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan pada koperasi sekolah di MA Al-Amien Sabrang Ambulu Jember.

4. Manfaat Penelitian

a) Manfaat secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah dengan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi.

b) Manfaat secara teoritis

Penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, serta kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan peneliti harus realistis.⁸

1. Bagi peneliti

Penelitian ini sebagai bagian dari persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan keilmuan bagi peneliti tentang bagaimana menulis karya ilmiah yang baik dan benar sebagai bekal mengadakan penelitian dan penulisan karya ilmiah, serta memberikan wawasan disiplin ilmu yang berhubungan dengan masalah pendidikan peneliti dan juga dapat menerapkan pengetahuan yang diperoleh peneliti tentang inovasi pelayanan.

⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2019), 45.

2. Bagi perguruan tinggi

Penelitian ini, diharapkan lembaga UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dapat mempelajari dan menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi pembelajaran terkait inovasi pelayanan pada koperasi serta diharapkan dapat menjadi bahan bacaan dan bahan referensi tambahan bagi mahasiswa khususnya Program Studi Ekonomi Syariah.

3. Bagi Masyarakat

Dapat memberikan gagasan kepada masyarakat dalam meningkatkan pendapatan koperasi melalui inovasi pelayanan yang diterapkan.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan atau referensi dan peningkatan wawasan yang mana penelitian tersebut berkaitan dengan Inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi siswa di MA Al Amien Sabrang Ambulu Jember.

5. Definisi Istilah

Upaya peneliti dalam memudahkan pembaca dalam membaca penelitian ini. Maka pada bagian ini peneliti memberikan definisi istilah yang berkaitan dengan judul ataupun rumusan masalah dalam penelitian ini.

a. Inovasi Pelayanan

Inovasi adalah proses mewujudkan suatu ide-ide baru yang berbeda dari sebelumnya, dengan cara produksi atau dengan membuatnya menjadi

lebih nyata dimana inovasi termasuk konsep baru dan implementasi, serta penggunaan metode baru yang berbeda serta teknologi untuk meningkatkan kualitas biaya atau lebih rendah, untuk memenuhi target suatu perusahaan.⁹

1. Inovasi

Inovasi sebagai pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk dan produsen yang baru pada unit yang menerapkan. Menurut Susanto, inovasi memiliki pengertian yang tidak sebatas membangun dan memperbarui namun juga dapat mendefinisikan secara luas, memanfaatkan ide ide baru untuk menciptakan produk, proses, dan layanan.¹⁰ Pendapat di atas sudah dijelaskan bahwa inovasi adalah perubahan yang tersusun dan terencana dengan matang dengan berbagai pertimbangan yang telah disepakati.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk orang lain yang sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi pada suatu Perusahaan, dengan adanya pelayanan yang baik pelanggan akan merasa tertarik dan membeli barang yang akan diperjualbelikan. Berikut pengertian pelayanan menurut Kotler dalam buku Fajar Laksana, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan

⁹ Rangga, Navia Dan Bella, "Pentingnya Pengelolaan Inovasi Dalam Era Persaingan", *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*. 5, no.2 (2019):16

¹⁰ Susanto, *Managemen Gams* (Jakarta: Kompas, 2010), 60

oleh satu pihak kepada pihak lain. Yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹¹

b. Pendapatan Koperasi

1. Pendapatan koperasi

Menurut Abdullah Shahab menyebutkan pendapatan adalah peningkatan jumlah aktiva atau penurunan kewajiban suatu badan usaha yang timbul dari penyerahan barang dagang dan atau jasa atau aktivitas usaha lainnya di dalam suatu periode. Dalam hal ini maka pendapatan koperasi adalah keseluruhan dari penerimaan usaha koperasi baik dari barang ataupun jasa dalam periode yang akan dipengaruhi pada posisi di akun riil.¹²

2. Koperasi

Menurut undang undang Koperasi Nomor 12 tahun 1967, tentang pokok pokok perkoperasian yang masih berlaku hingga sekarang. Koperasi Indonesia adalah organisasi ekonomi rakyat yang berwatak sosial beranggotakan orang orang atau badan badan hukum koperasi yang merupakan tata susunan ekonomi sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas asas kekeluargaan.¹³

Judul di atas bermaksud membahas tentang pelayanan yang seharusnya digunakan di sebuah koperasi. Dalam menarik pelanggan dibutuhkan inovasi dalam pelayanan. Sehingga, para pembeli menjadi

¹¹ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018), 467

¹² Abdullah Shahab, *Accounting Principle Teori Dan Problem* (Bandung: SAS, 1994), 59

¹³ Sudarsono, Ediluis, *Koperasi Dalam Teori Dan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 12.

tahu produk yang dijual belikan di koperasi siswa, serta inovasi pelayanan memberikan *excellent service* yang profesional.

6. Sistematika Penulisan

Dalam laporan penelitian terdapat sistematika pembahasan yang didalamnya berisi tentang penjelasan mengenai pendahuluan hingga penutup. Dalam sistematika pembahasan, format penelitiannya menggunakan deskriptif naratif. Topik kajian yang dibahas disampaikan secara jelas sehingga nampak alur penelitian yang dilakukan dari awal hingga akhir. Berikut paparan terkait sistematika pembahasan:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini membahas uraian tentang latar belakang masalah, fokus masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II Kajian Kepustakaan

Bab ini memaparkan tentang kajian kepustakaan yang meliputi penelitian terdahulu dan kajian teori, hal ini digunakan untuk menganalisa masalah yang sedang diteliti yaitu Inovasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Pendapatan Koperasi Sekolah di MA Al Amien Desa Sabrang Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai metode yang digunakan peneliti saat melakukan penelitian yang didalamnya mencakup jenis

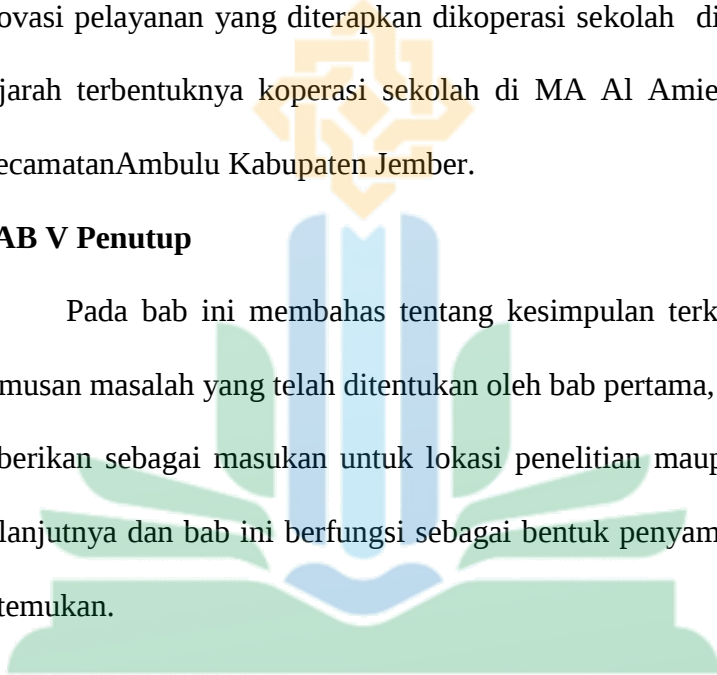
penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menguraikan tentang inovasi pelayanan yang diterapkan dikoperasi sekolah dilengkapi dengan sejarah terbentuknya koperasi sekolah di MA Al Amien Desa Sabrang Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember.

BAB V Penutup

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan terkait jawaban dari rumusan masalah yang telah ditentukan oleh bab pertama, sedangkan saran diberikan sebagai masukan untuk lokasi penelitian maupun bagi peneliti selanjutnya dan bab ini berfungsi sebagai bentuk penyampaian hasil yang ditemukan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Azizah Aini, Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dengan judul Inovasi Pelayanan Melalui Samsat Tanjak (Antar Jemput Antar Kampung) Pada Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pengelolaan Penanaman Panam Pekanbaru, 2023.

Tujuan penelitian ini untuk mengurangi beban Masyarakat dalam mengurus administrasi dan membayar pajak kendaraan. Metode yang digunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan merupakan sumber data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian bahwa berdasarkan dari seluruh item penilaian yang ada bahwa inovasi pelayanan pembararan pajak melalui Layanan Samsat Tanjak cukup memenuhi kriteria inovasi pelayanan publik menurut PERMENPAN-RB No 91 Tahun 2021 tentang pembinaan inovasi pelayanan publik. Dalam hal ini inovasi Samsat Tanjak telah memiliki kebaruan, efektif, bermanfaat, dapat ditranser/direplikasi, dan berkelanjutan meskipun masih belum optimal dikarena inovasi pelayanan Samsat Tanjak masih dikatakan baru diterapkan dan terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh para penyelenggara.

Penelitian ini memiliki persamaan yaitu sama sama meneliti tentang inovasi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Perbedaannya terletak pada fokus peneliti, di mana fokus peneliti terdahulu yaitu inovasi pelayanan dalam memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi dan membayar pajak, sedangkan peneliti saat ini berfokus pada inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi siswa.¹⁴

2. Penelitian dilakukan oleh Riyadatul Hasanah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, dengan judul Inovasi Pelayanan Pada Usaha Berbasis Rumahan Di Caffé Puspa Rasa Kopi Jember, 2022.

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui strategi inovasi pelayanan, faktor penghambat dan faktor pendukung inovasi pelayanan di Café Puspa Rasa Kopi Jember. Metode yang digunakan metode penelitian kualitatif, dengan jenis pendekatan deskriptif. Teknik penelitian menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan waktu.

Hasil penelitian ini adalah: 1) Strategi inovasi pelayanan, untuk strategi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember mereka membuat sistem yang berbeda dengan cafe-cafe lainnya, yaitu sistem *self*

¹⁴ Azizah Aini, "Inovasi Pelayanan Melalui Samsat Tanjak (Antar Jemput Antar Kampung) Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelola Pendapatan Pajak Kendaraan" (*Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau, 2023).

service. Penerapan inovasi pelayanan dengan sistem *self service* terdiri dari lima indikator yaitu: keunggulan relatif, kerumitan, kemungkinan dan kemudahan diamati. 2) Faktor penghambat inovasi pelayanan, dari faktor lingkungan yaitu adanya aturan jam kunjung malam yang dibatasi oleh perumahan, sumber daya manusia yaitu masih banyak pelanggan yang berputar arah karena melihat lokasi cafe ramai, kurangnya sosialisai inovasi pelayanan yaitu kurangnya sosialisasi *self service* hal ini yang menjadi penghambat besar untuk keberlangsungan inovasi pelayanan. 3) Faktor pendukung inovasi pelayanan adalah adanya dukungan penuh oleh pemilik cafe terkait inovasi pelayanan terutama pada sistem *self service*. Pentingnya memilih pegawai karena pegawai sendiri bersangkutan langsung dengan pelayanan, Inovasi yang mudah digunakan yaitu sistem *self service*, karena sistem ini sangat efisien dan efektif.

Penelitian ini memiliki persamaan yaitu sama-sama meneliti tentang inovasi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Perbedaanannya terletak pada fokus penelitian, di mana peneliti terdahulu berfokus pada faktor pendorong dan penghambat inovasi pelayanan, sedangkan peneliti saat ini berfokus pada inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi siswa.¹⁵

3. Penelitian yang dilakukan oleh Intan Septia Luthfi Nabila, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari

¹⁵ Riyadatul Hasanah, "Inovasi Pelayanan Pada Usaha Berbasis Rumahan Di Café Puspa Rasa Kopi Jember" (*Skripsi*, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Jember, 2023).

Banjarmasin, dengan judul Efektivitas Pembiayaan Murabahah Terhadap Peningkatan Pendapatan UMKM Pada Koperasi BMT UGT Nusantara Balikpapan, 2022.

Tujuan penelitian untuk mengetahui pembiayaan murabahah dan efektivitas pembiayaan murabahah terhadap peningkatan pendapatan UMKM pada BMT UGT Nusantara Balikpapan. Metode yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif berupa gambaran kegiatan dengan dianalisa secara kualitatif, serta berupa data primer dan sekunder. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang sudah terkumpul kemudian dianalisa dan disajikan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pembiayaan murabahah pada Koperasi BMT UGT Nusantara Balikpapan yaitu terlebih dahulu calon nasabah mengisi formulir, kemudian bagian pembiayaan memeriksa kelengkapan berkas nasabah, setelah itu dilakukan analisa dengan prinsip 5C, setelah dianalisa dan data nasabah terkumpul maka diajukan ke Kepala Operasi Cabang untuk meminta putusan pembiayaan, setelah itu pembuatan perjanjian antara kedua belah pihak, setelah melakukan perjanjian BMT akan membeli barang tersebut kepada pihak ketiga, jika pembelian barang telah selesai maka AOSP akan melakukan pemantauan pembiayaan. Hasil lain menunjukkan bahwa pembiayaan murabahah dari Koperasi BMT UGT Nusantara Balikpapan untuk peningkatan pendapatan sangat

efektif. Sebagian besar usaha nasabah Koperasi BMT UGT Nusantara Balikpapan tersebut telah mengalami peningkatan pendapatan.

Penelitian ini memiliki persamaan yaitu sama-sama meneliti tentang koperasi dalam meningkatkan pendapatan. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, di mana peneliti terdahulu berfokus pada efektifitas pembiayaan murabahah terhadap peningkatan pendapatan pada koperasi, sedangkan peneliti saat ini berokus pada inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi siswa.¹⁶

4. Penelitian yang dilakukan oleh Shiva Wulan Tri, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Makassar dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai SAMSAT Kota Makassar)”, 2022.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengetahui Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai SAMSAT Kota Makassar) serta mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang bersumber dari wawancara kepada informan dan observasi di lapangan.

¹⁶ Intan Septia Luthfi Nabila, “Efektifitas Pembiayaan Murobahah Terhadap Peningkatan Pendapatan UMKM Pada Koperasi BMT UGT Nusantara Balikpapan” (*Skripsi*, Universitas Islam Negeri Antasari, Banjarmasin, 2022).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai SAMSAT Kota Makassar) sudah berjalan dengan baik namun masih belum optimal dikarenakan masih terdapat kendala yang harus diatasi dan diperbaiki. Kendala dari inovasi Kedai SAMSAT ini dapat dilihat dari indikator *complexity* (kerumitan) yaitu sering terjadi gangguan pada aplikasi dan jaringan internet mengalami *blankspot* sehingga menghambat jalannya proses pelayanan. Adapun faktor pendukung dalam inovasi Kedai SAMSAT ini terdiri dari desain yang unik, prosedur dan mekanisme pelayanan, peningkatan kunjungan wajib pajak, tidak memerlukan biaya besar, meningkatkan perekonomian masyarakat. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal.

Penelitian ini memiliki persamaan yaitu sama-sama meneliti tentang inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, di mana peneliti terdahulu berfokus pada inovasi pelayanan di Badan Pendapatan Daerah, sedangkan peneliti terdahulu berfokus pada inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi siswa.¹⁷

5. Penelitian yang dilakukan oleh Riska Muhammad Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare dengan judul “Peran Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) SMEA Dalam

¹⁷ Shiva Wulan Tri, “Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus Kedai Samsat Kota Makasar)”, (*Skripsi*, Universitas Hasanuddin, 2022).

Meningkatkan Kesejahteraan Guru Di SMK Negeri 1 Parepare (Analisis Ekonomi Islam)”, 2022.

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui eksistensi dan peran KPRI SMEA dalam meningkatkan kesejahteraan guru di SMKN 1 Parepare. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan melalui observasi yang sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder, dengan melakukan wawancara dan observasi di lapangan dan dokumen terkait dengan penelitian. Analisis data dilakukan dengan cara melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa eksistensi KPRI SMEA dalam peningkatan kesejahteraan Guru di SMK Negeri 1 Parepare memberikan kontribusi besar bagi para guru, ditunjukkan dengan kebutuhan anggota yang dapat dipenuhi oleh koperasi. Peran KPRI SMEA dalam peningkatan kesejahteraan tergolong besar, keseluruhan guru di SMKN 1 Parepare berperan aktif, berperan partisipasif, dan berperan pasif. Peran KPRI SMEA dalam peningkatan kesejahteraan Guru di SMK Negeri 1 Parepare selaras dengan tujuan Ekonomi Islam yaitu terpenuhinya kebutuhan primer (*dlāruriyah*), sekunder (*hājīyah*), dan tersier (*taḥsiniyah*).

Kesamaan dari penelitian ini yaitu sama sama membahas tentang koperasi yang memberikan eksistensi dalam peningkatan. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, di mana peneliti

terdahulu fokus pada eksistensi koperasi dalam mensejahterakan guru SMKN 1 Parepare, sedangkan peneliti saat ini berfokus pada inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi.¹⁸

6. Penelitian yang dilakukan oleh Yazid Hafiiz Hasibuan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan judul “Strategi Koperasi Serba Usaha Dalam Meningkatkan Kulaitas Sumber Daya Manusia Pada Masa Pande Covid -19 (Studi Kasus: Koperasi Serba Usaha Muara Baimbai, Desa Sei Nagalawan, Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Berdagai)”, 2022.

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pendapatan anggota koperasi pada saat ini serta strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia pada koperasi serba usaha desa Baimbai Sei Nagalawan Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. Metode yang digunakan metode *Simple Random Sampling*, yaitu sebanyak 42 orang. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik *survei* dengan menggunakan angket/kuesioner serta studi dokumentasi. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan matriks QSPM (*Quantitative Strategic Planning Matrix*) yang terdiri dari matriks IFE, matriks EFE, matriks IE, dan matriks SWOT.

Hasil penelitian menunjukkan pendapatan anggota koperasi pada saat ini mengalami peningkatan. Pendapatan sebelum terjadinya

¹⁸ Riska Muhammad, “Peran Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) SMEA Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Guru Di SMKN 1 Pare Pare (Analisis Ekonomi Islam)” (*Skripsi*, IAIN Parepare, 2022).

pandemi Covid-19 pada tahun 2018 sebesar Rp.8.583.000/tahun, setelah pandemi Covid-19 tahun 2020 sebesar Rp.10.200.000/tahun. Kemudian berdasarkan analisis yang dilakukan dengan menggunakan matriks IFE, matriks EFE, matriks IE, dan matriks SWOT, didapatkan delapan buah alternatif strategi yang dapat dipilih perusahaan untuk meningkatkan kualitas SDM yang ada. Penentuan strategi terpilih untuk diterapkan berdasarkan matriks QSPM adalah strategi mengadakan program pelatihan seperti seminar workshop tentang kewirausahaan dengan nilai 6,838.

Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang koperasi yang meningkatkan pendapatan. Perbedaannya terletak pada metode yang digunakan, dimana metode yang digunakan oleh peneliti terdahulu menggunakan metode *sampel random sampling* dengan Teknik *survey* menggunakan angket atau kuesioner serta studi dokumentasi, sedangkan metode yang digunakan oleh peneliti saat ini menggunakan metode kualitatif dengan Teknik pengumpulan datanya dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Perbedaannya juga terletak pada objek yang diteliti, peneliti terdahulu fokus pada strategi koperasi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sedangkan peneliti saat ini fokus pada inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi.¹⁹

¹⁹ Yazidil Hafiz Hasibuan, "Strategi Koperasi Serba Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Sumberdaya Manusia Pada Masa Pandemi Covid-19" (*Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2022).

7. Penelitian dilakukan oleh Nauval Amin Mahmud, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kyai Haji Achmad Siddiq Jember, dengan judul “Efektivitas Inovasi Pelayanan Public *We Are Ready* Kentongan *Online* Berbasis Android Polres Jember”, 2021.

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui apakah *we are ready* kentongan *online* berbasis android Polres Jember efektif dalam mempermudah Masyarakat. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendorong dan menghambat inovasi pelayanan publik *we are ready* kentongan *online* berbasis android Polres Jember. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang menggunakan metode deskriptif. Lokasi penelitian adalah di Polres Jember. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara yang kemudian data tersebut dianalisis kemudian diungkapkan dalam bentuk narasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa didapatkan kesimpulan sebagai berikut: 1) *we are ready* kentongan *online* berbasis android Polres Jember merupakan pelayanan yang efektif. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan dan kecepatan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Perubahan metode komunikasi manual ke metode komunikasi berbasis teknologi, membuat pelayanan menjadi lebih cepat. 2) faktor yang mendorong dan menghambat. Adapun faktor pendorongnya, yaitu: tersedianya regulasi penerapan *e-government*, tersediannya semua keperluan, dan aplikasi mudah dioperasikan.

Sedangkan faktor penghambatnya yaitu: anggaran dana yang besar, sumber daya manusia yang kurang handal di bidang IT, tidak semua masyarakat menggunakan android, dan kurangnya partisipasi masyarakat.²⁰

Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang inovasi pelayanan, dan menggunakan pendekatan deskriptif. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Peneliti terdahulu berfokus pada efektivitas inovasi pelayanan yang diterapkan pada kentongan *online* berbasis android, sedangkan peneliti saat ini berfokus pada inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi.

8. Penelitian dilakukan oleh Wardah Meliana Sihab Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro Semarang dengan judul “Inovasi Pelayanan *Lek Paijo* Di Bapenda Semarang”, 2021.

Tujuan dari penelitian ini mengetahui karakteristik inovasi pelayanan Layanan Elektronik Pajak Daerah Sistem Jaringan Online (*Lek Paijo*) di Bapenda Kota Semarang dan menganalisis faktor penghambat dan pendorong inovasi pelayanan. Metode yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori karakteristik inovasi, untuk dapat mengetahui faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan inovasi.

²⁰ Nauval Amin Mahmud, “Efektivitas Inovasi Pelayanan Public We Are Ready Kentongan Online Berbasis Android Polres Jember” (*Skripsi*, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021).

Hasil penelitian ini yaitu inovasi pelayanan Elektronik Pajak Daerah Sistem Jaringan Online (*Lek Paijo*) dapat menjawab permasalahan pada pelayanan publik, namun pada pelaksanaannya masih terdapat masalah diantaranya masyarakat tidak mengakses semua pelayanan yang ada, masih terjadinya antrian, mesin atau alat inovasi yang seringkali macet. Faktor pendorong: sarana prasarana yang disediakan berbasis teknologi, terdapat kerjasama dengan stakeholders, kemampuan sumber daya manusia pada organisasi. Faktor penghambat yaitu: sosialisasi yang dilakukan belum secara merata, tidak ada perawatan atau *maintenance* terhadap alat atau mesin inovasi dan unit yang disediakan minim atau terbatas, serta perilaku atau *mindset* masyarakat yang lebih suka membayarkan kewajibannya pada setiap waktu jatuh tempo.

Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, di mana peneliti terdahulu berfokus pada karakteristik inovasi pelayanan elektronik pajak, sedangkan peneliti saat ini berfokus pada inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi.²¹

9. Penelitian yang dilakukan oleh Dody Handika Paratama, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri raden Intan

²¹ Warda Meliana Sihab, "Inovasi Pelayanan *Lek Paijo* Di Bapenda Semarang" (Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang, 2022).

Lampung berjudul, “Peran Koperasi Dalam Meningkatkan Pendapatan Petambak Budidaya udang Menurut Prespektif Ekonomi Islam”, 2020.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran koperasi dalam meningkatkan pendapatan petambak budidaya udang di Bumi Dipasena Sejahtera dan juga bagaimana Peran Koperasi dalam Meningkatkan Pendapatan petambak udang di Bumi Dipasena Sejahtera Persepektif Ekonomi Islam. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kualitatif dengan pengumpulan data melalui data primer dan data sekunder. Metode penelitian yang digunakan adalah melalui observasi kepada objek penelitian dan wawancara kepada objek yang dijadikan sampel.

Hasil penelitian diketahui bahwa kerjasama yang dilakukan petambak udang Desa Bumi Dipasena Sejahtera dengan pihak koperasi adalah menggunakan kerjasama bagi hasil (*syirkah mudharabah*) dengan pemberian modal sebesar Rp.35.000.000. Peran koperasi dalam upaya meningkatkan pendapatan para petambak udang di Bumi Dipasena Sejahtera dinilai telah mampu membantu masyarakat sehingga diharapkan dapat menjadi jalan dalam mengatasi permasalahan permodalan yang mana hal ini memang masalah yang sangat inti dalam menjalankan budidaya udang mengingat dalam melakukan budidaya udang dibutuhkan dana yang tidak sedikit. Dalam menjalankan usahanya pihak koperasi maupun para petambak

udang menerapkan rasa saling tolong menolong agar dapat jalan bersama untuk mendapatkan kehidupan yang semakin membaik.

Persamaan dari penelitian ini yaitu sama sama meneliti tentang koperasi dalam meningkatkan pendapatan. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, di mana peneliti terdahulu berfokus pada peran koperasi dalam meningkatkan pendapatan petambak budidaya udang, sedangkan peneliti saat ini berfokus pada inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi siswa.²²

10. Penelitian yang dilakukan oleh Lazuardi Yudha Pradana, Pada jurnal Media Sisfo dengan judul “Peningkatan pelayanan pada koperasi di kota jambi melalui digitalisasi koperasi” 2023.

Tujuan dari penelitian yaitu untuk merancang sebuah sistem digitalisasi koperasi berbasis web dan android untuk meningkatkan pelayanan perkoperasian pada Dinas Koperasi informasi dan UKM Kota jambi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Metode pengembangan system, menggunakan metode air terjun dengan tahapan-tahapan yaitu dimulai dari analisis sistem, desain sistem, pembuatan program, uji coba dan hasil analisis program, dan terakhir adalah implementasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa suatu sistem informasi yang dapat mengakomodir kebutuhan terhadap layanan perkoperasian.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu keduanya meneliti tentang

²² Dody Handika Paratama, “Peran Koperasi Dalam Meningkatkan Pendapatan Petambak Budidaya Udang Menurut Prespektif Ekonomi Islam” (*Skripsi*, Universitas Negeri Raden Intan Lampung, Lampung, 2020).

peranan koperasi dan pelayanan. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, peneliti terdahulu berfokus pada peningkatan pelayanan pada koperasi sedangkan peneliti saat ini fokus penelitiannya pada inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi.²³

Berdasarkan penelitian terdahulu, berikut tabulasinya dilihat dari sisi perbedaan dan persamaan, sebagaimana berikut ini:



²³ Zalnah Ayati, “Analisis Peran Koperasi Simpan Pinjam Terhadap Pengembangan Usaha Mikro Kecil Menengah Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis (Studi Kasus Koperasi Bayduri Permai)”, (*Skripsi*, Universitas Islam Riau, 2019).

Tabel 2.1

No	Nama / Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Azizah Aini/ 2023	Inovasi Pelayanan Melalui Samsat Tanjak (Antar Jemput Antar Kampung) Pada Unit Pelaksanaan Teknisi (Upt) Pengelola Pendapatan Panam Pekabbaru	1. Keduanya meneliti tentang inovasi pelayanan 2. Keduanya menggunakan metode kualitatif deskriptif.	Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, dimana peneliti terdahulu meneliti tentang inovasi pelayanan.
2.	Riyadatul Hasanah / 2022	Inovasi Pelayanan Pada Usaha Rumahan Di Café Puspa Rasa Kopi Jember	1. Keduanya meneliti tentang pelayanan publik 2. Keduanya menggunakan metode kualitatif, dengan teknik Pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi	Perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Peneliti terdahulu fokus pada faktor pendukung dan penghambat, sedangkan fokus penelitian saat ini fokus pada inovasi peningkatan pelayanan koperasi.
3.	Intan Septia Luthfi Nabila/ 2022	Efektifitas Pembiayaan Murobahah Terhadap Peningkatan Pendapatan UMKM Pada Koperasi BMT UGT Nusantara Balikpapan	Keduanya meneliti tentang koperasi	Perbedaan terletak pada fokus penelitian, di mana peneliti terdahulu fokus pada efektifitas pembiayaan murobahah terhadap peningkatan pendapatan UMKM, sedangkan peneliti saat ini fokus pada inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi.
4.	Shiva Wulan Tri / 2022	Inovasi Pelayanan <i>Public</i> Dibadan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus	1. Keduanya meneliti tentang pelayanan <i>public</i> 2. Keduanya menggunakan metode kualitatif deskriptif	Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, peneliti terdahulu fokus pada inovasi pelayanan <i>public</i> di badan pendapatan daerah, sedangkan peneliti saat ini fokus pada inovasi pelayanan dalam

No	Nama / Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
				meningkatkan pendapatan koperasi.
5.	Riska Muhammad / 2022	Peran Koperasi Pegawai Republic Indonesia KPRI SMEA Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Guru Di SMKN 1 Parepare (Analisis Ekonomi Islam)	1. Keduanya meneliti tentang koperasi 2. Keduanya menggunakan metode kualitatif deskriptif	Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, peneliti terdahulu fokus pada strategi koperasi dalam meningkatkan kesejahteraan guru di SMKN 1 Parepare, sedangkan peneliti saat ini fokus pada inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi.
6.	Yazidil Hafiz Hasibuan / 2022	Strategi Koperasi Serba Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Suber Daya Manusia Pada Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Koperasi Serba Usaha Muara Baimbai Desa Sei Nagalawan Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bagadai)	Keduanya meneliti tentang koperasi	Perbedaannya terletak pada metode yang digunakan, dimana peneliti terdahulu menggunakan metode <i>sample random sampling</i> , sedangkan peneliti saat ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, peneliti terdahulu fokus pada strategi koperasi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sedangkan peneliti saat ini fokus pada inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi.

No	Nama / Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
7.	Nauval Amin mahfud / 2021	Efektifitas Inovasi Pelayanan <i>We Are Ready</i> Kentongan Online Berbasis Android Polres Jember.	1. Keduanya meneliti tentang pelayanan publik 2. Keduanya menggunakan metode kualitatif deskriptif	Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, dimana peneliti terdahulu fokus pada efektifitas inovasi pelayanan dan faktor pendorong serta penghambat, sedangkan peneliti saat ini fokus pada inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi.
8.	Wardah Meliana Sihab / 2021	Inovasi Pelayanan <i>Lek Paijo</i> Dibapemda Kota Semarang	1. Keduanya meneliti tentang pelayanan publik 2. Keduanya menggunakan metode kualitatif deskriptif	Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, peneliti terdahulu fokus pada karakteristik inovasi pelayanan elektronik pajak, sedangkan peneliti saat ini fokus pada inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi.
9.	Dody Handika Paratama / 2020	Peran Koperasi Dalam Meningkatkan Pendapatan Petambak Budidaya Udang Menurut Prespektif Ekonomi Islam	1. Keduanya meneliti tentang pelayanan publik 2. Keduanya menggunakan metode kualitatif deskriptif	Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, peneliti terdahulu fokus pada peran koperasi dalam meningkatkan pendapatan petambak budidaya udang, sedangkan peneliti saat ini fokus pada inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi
10.	Lazuardi Yudha Pradana/2023	Peningkatan Pelayanan Pada Koperasi Di Kota Jambi Melalui Digitalisasi Koperasi	Keduanya meneliti tentang koperasi dan pelayanan	Perbedaannya terletak pada metode yang digunakan, peneliti terdahulu menggunakan metode air terjun dengan tahapan-tahapan yaitu dimulai dari analisis sistem, desain sistem, pembuatan program, uji coba dan hasil analisis

No	Nama / Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
				program, dan terakhir adalah implementasi. sedangkan peneliti saat ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, perbedaan juga terletak pada fokus penelitian, peneliti terdahulu fokus pada peningkatan pelayanan pada koperasi, sedangkan peneliti saat ini fokus pada inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi.

Penelitian ini dapat dikatakan menarik karena di antara beberapa karya tulis ilmiah yang membahas tentang inovasi pelayanan selalu berarah pada suatu program atau suatu daerah yang dimana penerapan inovasi pelayanan di anggap dapat membawa kemajuan yang dapat menyejahterakan masyarakat pada umumnya, sedangkan pembahasan seputar koperasi dan pendapatan koperasi, peneliti terdahulu hanya berfokus pada koperasi simpan pinjam, koperasi pengembangan UMKM, dan koperasi serba usaha yang bukan berdiri di bawah naungan sekolah, sedangkan peneliti saat ini memilih koperasi siswa yang letaknya di bawah naungan sekolah yang hanya menyediakan sarana kesiswaan bukan menyediakan dana simpan pinjam, ataupun penunjang UMKM, tetapi untuk mengetahui apa saja pendapatan koperasi yang dapat menunjang siklus perputaran ekonomi koperasi.²⁴ Penerapan inovasi pelayanan yang di terapkan

²⁴ Lazuardi Yudha Pradana, "Peningkatan Pelayanan Pada Koperasi Di Kota Jambi Melalui Digitalisasi Koperasi" *Jurnal Media Sisfo* 17, no 1 (2023): 1

pada koperasi juga dapat mengajarkan bagaimana berwirausaha dengan jujur, amanah dan membangun rasa percaya diri. Hal ini mencerminkan inovasi ini dianggap efektif dalam upaya peningkatan pendapatan koperasi siswa di MA Al Amien Sabrang Ambulu Jember.

B. Kajian Teori

1. Inovasi Pelayanan

a. Pengertian Inovasi

Menurut Luecke, inovasi merupakan suatu proses untuk mewujudkan, mengkombinasikan, atau mematangkan suatu pengetahuan/gagasan ide, yang kemudian disesuaikan guna mendapat nilai baru suatu produk, proses, atau jasa.²⁵ Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI), inovasi adalah penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. Penemuan itu bisa berupa gagasan ide, metode, atau alat. Kata inovasi berasal dari Bahasa Inggris *innovation* yang memiliki arti pembaharuan atau perubahan. Dalam hal ini, pembaharuan yang dimaksud adalah menggunakan ide atau gagasan yang sudah ada, namun dimodifikasi sehingga berbeda dengan ide yang sudah digunakan sebelumnya.

b. Pengertian Pelayanan

Kamus Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada

²⁵ Wawan Dhewanto dkk, *Manajemen Inovasi, Peluang Sukses Menghadapi Perubahan* (CV Andi Offside, 2014) :

hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagaimana proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Perusahaan yang mampu memberikan keunggulan pelayanan, akan menciptakan nilai positif bagi perusahaan. Dengan adanya pelayanan yang memadai, pelanggan akan merasa puas serta mendorong pelanggan untuk menggunakan produk itu kembali. Penting memberi pelayanan yang terbaik dan sesuai harapan pelanggan, karena pelayanan tidak hanya sekedar melayani, tetapi berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaian bisa mengenai hati pelanggan sehingga mampu memperkokoh posisi perusahaan dalam pikiran pelanggan.²⁶

c. Jenis- jenis inovasi pelayanan

Menurut Luecke dalam buku Harvard Bussines School, terdapat beberapa jenis inovasi, diantaranya:²⁷

1. *Incremental Innovation*

Inovasi yang bertahap adalah inovasi yang dilakukan dengan cara melakukan pengembangan baik dari bentuk terdahulu atau teknologi terdahulunya ke arah yang lebih baik.

²⁶ Thorik G dan Utus H, *Marketing* (Jakarta: Gema Insani, 2006):77.

²⁷ Ricard Leucke, *Mangin Creativity and Innovating Boston, Harvard English Bussines Shool Publishing Corporation*, (2003):2.

2. *Radical Innovation*

Inovasi yang bersifat radikal adalah inovasi yang sifatnya benar benar baru bagi dunia, baik dalam teknologi yang sudah ada maupun dari cara yang sudah ada sebelumnya.

d. Model inovasi pelayanan

Menurut Undang-undang No. 18 tahun 2002 inovasi dapat diartikan sebagai aktivitas penelitian, pengembangan serta perekayasaan yang bertujuan meningkatkan pelaksanaan praktis nilai serta konteks ilmu pengetahuan yang baru ataupun metode baru teknologi yang sudah terdapat ke dalam produk ataupun proses produksi. Inovasi ialah suatu proses dan hasil pengembangan serta pemanfaatan suatu produk ataupun jasa yang sudah ada sebelumnya, sehingga mempunyai nilai yang lebih berarti guna tingkatan efisiensi serta efektivitas.²⁸

Pengukuran inovasi pelayanan akan mempengaruhi keberhasilan dari perusahaan dalam melaksanakan inovasi. Menurut Zakiyah pengukuran inovasi pelayanan bisa dilakukan melalui:

1. Mengembangkan model bisnis baru

Pengembangan ini mengaitkan perubahan mendasar dalam metode pendapatan serta keuntungan yang diperoleh. Inovasi dalam model bisnis terjadi melalui integrasi bidang bisnis satu proses,

²⁸ Muluk, *Knowledge Management* (Malang: Bayumedia Publishing, 2008), 43.

contohnya memperoleh informasi pelanggan yang lebih luas serta menghasilkan nilai lebih kepada pelanggan.

2. Mengembangkan pelayanan baru

Pengembangan pelayanan baru dapat terjadi dalam banyak metode ialah dalam bentuk jasa ataupun konsep baru. Bentuk jasa baru bisa meningkatkan kinerja pemasaran, apabila pelayanan diterapkan maka akan meningkatkan kinerja pemasaran perusahaan, serta apabila pengembangan pelayanan tidak sukses dalam pelaksanaannya kinerja pemasaran maka akan mengalami penyusutan.

3. Menciptakan interaksi dengan pelanggan baru

Interaksi penyedia jasa dengan pelanggan mempunyai ikatan ialah dapat menciptakan keakraban antara konsumen dengan perusahaan sehingga perusahaan akan mudah mengetahui keinginan serta kebutuhan konsumen.²⁹

Kemampuan inovasi suatu organisasi atau lembaga dalam sektor publik dapat diukur dari sejumlah faktor yang disebut sebagai dimensi inovasi, adapun dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik menurut Halvorsen, et al, sebagai berikut:³⁰

²⁹ Wawan Dhewanto, dkk, *Manajemen Inovasi, Peluang Sukses Menghadapi Perubahan* (Malang: CV Andi Offsite 2014), 95

³⁰ Solong, Alas Dan Mulyadi, "Inovasi Pelayanan Publik", *Al- Qisthi Jurnal Sosial dan Public* 10, no. 2, (Desember, 2020), 78

a) Inovasi konseptual

Inovasi konseptual adalah memperkenalkan ide baru atau strategi baru yang rasional atau hasil dari inovasi konseptual ialah kemunculan paradigma, ide, gagasan, pemikiran, dan terobosan baru. Hal yang menjadi tolak ukur dari inovasi konseptual ini adalah ide atau gagasan baru di dalam sebuah manajemen organisasi dalam memberikan layanan, serta sejauh mana ide atau gagasan tersebut dapat bermanfaat bagi pelanggan. Berikut kriteria penentuan dalam inovasi konseptual sebagai berikut:

- 1) Inovasi ini lahir dari perubahan cara pandang atas suatu masalah yang kemudian diwujudkan dalam kebijakan.
- 2) Penilaian atas kesuksesan ini dapat dilihat dengan membandingkannya dengan kebijakan sebelumnya yang dilandasi oleh cara pandang lama. Apabila hasil atau kinerja kebijakan baru lebih baik, maka inovasi konseptual dapat di pandang berhasil.
- 3) Biasanya, perubahan cara pandang ini dilakukan dengan melihat suatu isu dengan perspektif yang lebih positif atau dengan melakukan pembaruan paradigma.

b) Inovasi *Delivery*

Yaitu termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus.

c) Inovasi Interaksi Sistem

Yaitu cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi atau sebagai bentuk dan mekanisme baru dalam berhubungan dengan pihak lain demi tercapainya tujuan bersama.³¹

4. Inovasi pelayanan yang diterapkan

Inovasi pelayanan adalah upaya menerapkan ide-ide yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan penerima layanan serta memberikan kontribusi bagi pengguna layanan dalam hal kualitas pelayanan.

Adapun strategi inovasi pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah dengan standar yang sudah ditetapkan. Dalam hal ini perusahaan dituntut untuk menciptakan, mengeksplorasi dan mencapai keunggulan kompetitif dengan cara menciptakan nilai-nilai daya saing perusahaan yang lebih baik dibandingkan para pesaing. Untuk mencapainya perusahaan harus mampu menerapkan strategi dan nilai-nilai yang berbeda dan tidak dapat ditiru oleh para pesaingnya.

³¹ Solong, Alas Dan Mulyadi, "Inovasi Pelayanan Publik", *Al- Qisthi Jurnal Sosial dan Public* 10, no. 2, (Desember, 2020), 78

Salah satu strategi tersebut adalah melalui inovasi. Inovasi merupakan salah satu kunci untuk dapat memenangkan persaingan. Strategi yang cukup tepat dapat dilakukan perusahaan ditengah persaingan yang semakin tinggi dengan mempertahankan konsumen melalui peningkatan kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen terhadap pelayanan.³²

Target yang ingin dicapai melalui program peningkatan kualitas pelayanan publik ini adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatnya kualitas pelayanan (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau) pada koperasi.
- b. Meningkatkan jumlah unit pelayanan yang memperoleh standarisasi pelayanan nasional pada koperasi
- c. Meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh tiap tiap pemerintah.³³

Inovasi bisa dilakukan pada barang, jasa, pelayanan ataupun ide-ide yang diterima oleh seorang sebagai sesuatu yang baru. Sehingga, bisa jadi sesuatu ide ataupun gagasan yang sudah ada sebelumnya di masa lampau, namun bisa dianggap inovatif untuk konsumen serta penyedia layanan yang baru mengetahuinya.³⁴

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi

³² Mukhlisotul Jannah, "Strategi Inovasi Produk Dalam Menciptakan Keunggulan Kompetitif," *Jurnal Ekonomi Islam (JEI)* 5, no.1 (2014): 1-2

³³ Prabowo, Hadi. *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya 2022), 8

³⁴ Reza Mochammad Yanuar, "Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Publik Safety Center 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan Dan Kegawatdaruratan" *Jurnal Ilmu Pemerintahan* no.1, (2019): 2-3

pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas azas pelayanan, sesuai dengan keputusan Menteri Negara Pedayagunan Aparatur Negara (KEPMENPAN) No 63 tahun 2003 sebagai berikut:

1. Partisipasi

Partisipasi adalah keterlibatan seseorang dalam situasi baik secara mental, pikiran, emosi dan perasaan yang mendorongnya untuk memberikan bantuan atau upaya dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan dan ikut bertanggung jawab terhadap kegiatan pencapaian tersebut. Partisipasi masyarakat menurut Hetifa Sj. Soemarto adalah proses ketika warga atau individu atau kelompok sosial dan organisasi mengambil langkah atau peran serta ikut dalam mempengaruhi proses perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan kebijakan kebijakan yang langsung mempengaruhi kehidupan mereka. Partisipasi merupakan faktor penting dalam membangun pelayanan publik yang baik dengan memberikan informasi yang jelas dan terbuka tentang layanan yang disediakan serta hak-hak atas penggunaan layanan tersebut.³⁵

2. Keterbukaan

Pentingnya keterbukaan informasi membuat pemerintah mengeluarkan UU No. 12 Tahun 2008 tentang Keterbukaan

³⁵ Dahyar, Rudi, Indra, Aris, Denok Dan Bustamin. "Membangun Pelayanan Public Yang Inovatif Dan Efisien Diera Digital di Indonesia", *Jurnal Pallangga Praja* 5, no. 1 (2023): 35.

Informasi Publik (KIP). UU KIP memberikan jaminan kepastian, khususnya bagi masyarakat untuk dapat mengakses informasi yang ada di badan publik. Sebagaimana ketentuan Pasal 11 ayat (1) huruf a, bahwa Badan Publik wajib menyediakan Informasi Publik dan berkewajiban menyampaikan kebijakan Pejabat Publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum. Hal ini menunjukkan tidak ada lagi celah bagi badan publik untuk tidak atau bahkan menghalang-halangi masyarakat untuk mengetahui semua informasi yang tersedia padanya (kecuali informasi yang masuk dalam kategori rahasia atau dikecualikan).

Tak hanya itu, Pasal 2 UU KIP juga memberikan jaminan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Jika dikaitkan dalam konteks pelayanan publik, maka hal ini masuk dalam kategori adanya kepastian layanan dalam hal jangka waktu dan biaya yang menjadi bagian penting dari komponen standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana ketentuan Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keterbukaan informasi publik merupakan poin penting bagi terwujudnya akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, dimana tidak ada lagi 'sekat' penghalang masyarakat

untuk mengetahui apa saja yang telah diperbuat oleh penyelenggara pelayanan publik, khususnya terkait dengan standar operasional. Namun demikian, urgensi tersedianya informasi bagi masyarakat belum dipahami oleh semua Badan Publik, sehingga masih terdapat laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman dengan substansi laporan Informasi Publik (74 laporan tahun 2020, 223 laporan tahun 2019, 196 laporan tahun 2018), dengan berbagai dugaan mal administrasi, seperti tidak memberikan pelayanan, dugaan penundaan berlarut, maupun dugaan perlakuan diskriminasi yang bermula dari tidak tersedianya informasi layanan bagi masyarakat, sehingga masyarakat merasa kesulitan dalam mengakses layanan.³⁶

3. Akuntabilitas

Wabster dan Waluyo, mendefinisikan akuntabilitas sebagai suatu keadaan yang dapat dipertanggung jaawabkan, bertanggung jawab dan akuntabel. Arti dari akuntabel itu sendiri adalah: *pertama*, dapat dipertanggung jawabkan, dapat menjawab pada atasan sebagaimana manusia bertanggung jawab kepada Tuhan-Nya atas apa yang telah ia lakukan. *Kedua*, memiliki kemampuan untuk dipertanggung jawabkan

³⁶ Zayanti Mandasari, “Keterbukaan Informasi Public Dan Percepatan Reformasi Birokrasi”, *Artikel Ombudsman Republic Indonesia* 2, no.1, (Desember 2020):2.

secara eksplisit, dan *ketiga*, sesuatu yang bisa diperhitungkan atau dipertanggung jawabkan.³⁷

Akuntabilitas dapat dipahami sebagai suatu kewajiban pemegang amanah (agen) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan dan melaporkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (prinsipal) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggung jawaban.³⁸

Dari segi akuntansi, akuntabilitas adalah aktivitas untuk menghasilkan pengungkapan yang benar. Pertanggung jawaban pengungkapan tersebut dilakukan pertama adalah untuk Allah. Akuntabilitas juga terkait dengan peran sosial di mana hukum telah dilaksanakan dan kesejahteraan masyarakat menjadi tujuan utama dari aktivitas lembaga dan tujuan tersebut telah tercapai. Selain prinsip-prinsip tersebut, akuntabilitas kinerja harus juga menyajikan penjelasan tentang deviasi antara realisasi kegiatan dengan rencana serta keberhasilan dan kegagalan dalam pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaan akuntabilitas ini, diperlukan pula perhatian dan komitmen yang kuat dari atasan langsung

³⁷ Nurhayati, "Akuntabilitas Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Sekolah Pada Sekolah Menengah Pertama di Kabupaten Kolaka Timur", *Jurnal Progress Ekonomi Pembangunan (JPEP)* 8, no. 1 (2023): 40.

³⁸ Amalia, "Risiko Pembiayaan Modal Kerja Di Bank Jatim Syariah", *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 6, no. 9 (September 2019):1756-1769.

instansi memberikan akuntabilitasnya, lembaga perwakilan dan lembaga pengawasan, untuk mengevaluasi akuntabilitas kinerja instansi yang bersangkutan.

Menurut Triyuno dalam Arifin, akuntabilitas sebenarnya terdiri dari dua bagian besar yaitu akuntabilitas secara vertikal dan akuntabilitas secara horizontal. Akuntabilitas secara vertikal adalah akuntabilitas yang menyangkut pertanggung jawaban manusia kepada Allah SWT. Akuntabilitas horizontal adalah akuntabilitas yang menyangkut pertanggung jawaban manusia terhadap sesama manusia dan lingkungan sekitarnya. Dua jenis akuntabilitas tersebut merupakan pilar yang tidak dapat dipisahkan dalam konsep bisnis Islam, karena setiap manusia tidak pernah terlepas dari peran manusia lainnya, peranan lingkungan dan yang lebih penting adalah ketetapan Allah SWT yang harus ditaati oleh setiap manusia

4. Ketepatan Waktu

Dalam mewujudkan akuntabilitas pada koperasi memerlukan suatu laporan keuangan memadai. Menurut Harahap, salah satu karakteristik kualitatif yang harus dimiliki oleh laporan keuangan adalah relevansi. Informasi dalam laporan keuangan dapat dikatakan relevan apabila memiliki ketepatan waktu. Ketepatan waktu memiliki maksud bahwa

informasi harus tersedia bagi pengambil keputusan ketika dibutuhkan sebelum informasi tersebut kehilangan kapasitasnya untuk mempengaruhi keputusan ekonomi pemakai dengan membantu mereka mengevaluasi peristiwa masa lalu, masa kini atau meramalkan masa depan, serta mengoreksi atas hasil evaluasi di masa lalu.³⁹

2. *Self Service*

Menurut Kotler dan Keller, *self service* adalah sistem pelayanan di mana konsumen melayani dirinya sendiri dalam proses memperoleh produk atau jasa dengan memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan oleh penyedia layanan. Dengan kata lain, pelanggan memiliki peran aktif dalam menentukan, memilih, serta menyelesaikan transaksi secara mandiri. Tujuan penerapan *self service* adalah meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya operasional, dan memberikan pengalaman yang lebih cepat serta mudah bagi pelanggan.⁴⁰

Menurut Kotler menyebutkan bahwa *self service* memiliki beberapa karakteristik, antara lain:⁴¹

- a. Keterlibatan aktif pelanggan dalam pelayanan,
- b. Penggunaan teknologi untuk mempermudah layanan,

³⁹ Putu Gede Diatmika, Nyoman Trisna Herawati, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Laporan Keuangan Pada Koperasi Di Kabupaten Gianyar", *Artikel, Universitas Pendidikan Ganesha*, Singaraja, (2020):1

⁴⁰ Berry, L. L, "Relationship Marketing Of Services—Growing Interest, Emerging Perspectives". *Journal of the Academy of Marketing Science*, (1995), 236–245

⁴¹ Philip Kotler., & Kevin Lane Keller, *Marketing management (15th ed.)* Pearson Education Limited, (2016), 443

- c. Efisiensi dan kecepatan dalam proses pelayanan, serta
- d. Standarisasi layanan.

Berikut kelebihan dan kekurangan pelayanan *self service* Menurut Berry , kelebihan self service meliputi penghematan biaya operasional, peningkatan kepuasan pelanggan yang mengutamakan kecepatan, serta pengurangan antrean. Namun, kelemahannya antara lain berkurangnya interaksi personal, adanya kendala bagi pelanggan yang tidak terbiasa menggunakan teknologi, serta potensi hambatan teknis

3. Pendapatan Koperasi

a. Pengertian koperasi

Menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian pasal 1, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Jadi koperasi bukanlah perkumpulan modal usaha yang mencari keuntungan saja, tapi koperasi dibentuk untuk memenuhi kebutuhan anggota dengan memberikan harga semurah murahnya dengan pelayanan terbaik untuk mencapai kesejahteraan anggota. Sedangkan pendapatan sendiri menurut ilmu ekonomi dapat diartikan bahwa pendapatan merupakan nilai maksimum yang dapat dikonsumsi dalam satu

periode seperti keadaan semula. Pengertian tersebut menitikberatkan pada total kuantitatif pengeluaran terhadap konsumsi selama satu periode.⁴²

b. Pengertian pendapatan

Pendapatan koperasi menurut Abdullah Shahab menyebutkan pendapatan adalah peningkatan jumlah aktiva atau penurunan kewajiban suatu badan usaha yang timbul dari penyerahan barang dagang dan atau jasa atau aktivitas usaha lainnya didalam suatu periode. Dalam hal ini maka pendapatan koperasi adalah keseluruhan dari penerimaan usaha koperasi baik dari barang ataupun jasa dalam periode yang akan dipengaruhi pada posisi di akun riil.⁴³

c. Jenis-Jenis Pendapatan

Menurut Kusnadi menyatakan bahwa pendapatan dapat diklafikasikan menjadi dua bagian, yaitu:

1. Partisipasi Anggota

Partisipasi anggota, yakni pendapatan yang berasal dari kegiatan utama koperasi, yang berasal dari hasil penjualan barang atau jasa kepada anggota. Partisipasi anggota dibagi menjadi dua bagian, diantaranya:

⁴² Sudarsono, Ediluis, *Koperasi Dalam Teori Dan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 9.

⁴³ Abdullah Shahab, *Accounting Principle Teori Dan Problem* (SAS, Bandung, 1994):59

a. Pendapatan operasional

Pendapatan operasional adalah pendapatan yang timbul dari penjualan barang dagangan, produk atau jasa dalam periode tertentu dalam rangka kegiatan utama atau yang menjadi tujuan utama perusahaan yang berhubungan langsung dengan usaha (operasi) pokok perusahaan yang bersangkutan. Pendapatan ini sifatnya normal sesuai dengan tujuan dan usaha perusahaan dan terjadinya berulang-ulang selama perusahaan melangsungkan kegiatannya.

b. Pendapatan non operasional

Pendapatan non operasional merupakan pendapatan yang diperoleh dari kegiatan sampingan atau bukan dari kegiatan utama perusahaan (di luar usaha pokok) yang bersifat insidental. Pendapatan non operasional juga dapat diartikan sebagai pendapatan yang tidak berasal dari kegiatan utama koperasi atau pendapatan bukan dari kegiatan penjualan barang atau jasa.⁴⁴

c. Pendapatan luar biasa

Pendapatan luar biasa adalah pendapatan yang diterima bukan berkaitan dengan kegiatan usaha koperasi, akan tetapi pendapatannya yang bersifat intermiten, dan tidak dapat diperkirakan sebelumnya. Pendapatan luar biasa juga bisa

⁴⁴ Kusnadi, *Akuntansi Keuangan Menengah (Intermedia), Prinsip, Prosedur, Dan Metode* (Malang: UB Pres 2000), 19

disebut Pos Luar Biasa adalah pendapatan luar biasa atau beban luar biasa yang terjadi karena kejadian atau transaksi yang bukan merupakan operasi biasa, tidak diharapkan sering atau rutin terjadi, dan berada di luar kendali atau pengaruh entitas bersangkutan.⁴⁵

2. Sisa Hasil Usaha

Koperasi tidak menggunakan istilah laba atau keuntungan untuk menunjukkan selisih antara penghasilan yang diterima selama periode tertentu dan pengorbanan yang dikeluarkan untuk memperoleh penghasilan itu. Selisih ini dalam koperasi disebut dengan Sisa Hasil Usaha (SHU). Perhatikan bunyi pasal 34 ayat (1) SHU koperasi adalah pendapatan koperasi yang diperoleh di dalam satu tahun buku setelah dikurangi dengan penyusutan, dan biaya biaya dari tahun buku yang bersangkutan. Ayat (2) dan pasal yang sama menyebutkan bahwa SHU berasal dari usaha yang diselenggarakan untuk anggota dan bukan anggota.⁴⁶

Sisa Hasil Usaha (SHU) dapat berkembang dengan baik apabila anggota Koperasi sangat antusias dalam hal melakukan transaksi dalam kegiatan koperasi, sehingga anggota yang sering melakukan transaksi tersebut akan mendapatkan pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) yang setimpal sesuai dengan jumlah belanja yang dilakukan oleh setiap anggota pada Koperasi. Acuan dasar

⁴⁵ M.Priska, Aminuyati, H. Syahrudin, "Pengaruh Pendapatan Koperasi Terhadap Kesejahteraan Anggota. Pontianak", *Jurnal Universitas Tanjungpura* 8, no 10 (Oktober 2019): 3.

⁴⁶ Sudarsono, Ediluis, *Koperasi Dalam Teori Dan Praktik*, 112 -113.

untuk membagi Sisa Hasil Usaha (SHU) adalah prinsip dasar koperasi yang menyebutkan bahwa pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota.⁴⁷



⁴⁷ Sudarsono, Ediluis, *Koperasi Dalam Teori Dan Praktik*, 112 -113

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif yakni berbentuk kata, tertulis maupun secara lisan dari orang-orang yang berada di lokasi yang diamati. Pendekatan penelitian ini ada pada buku *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Suharsimi Arikunto berkata bahwa pendekatan ialah metode atau teknik dalam melaksanakan penelitian lapangan yang dari segi tujuannya hendak diperoleh tipe atau jenis yang diambil.⁴⁸

Pendekatan penelitian ini bertujuan supaya peneliti dapat mengetahui serta mendeskripsikan mengenai model pelayanan yang berlaku dikoperasi siswa dan juga inovasi pelayanan yang diterapkan pada koperasi siswa di MA Al Amien Sabrang Ambulu Jember.

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif yang di mana penelitian ini menggambarkan atau mendemonstrasikan data yang telah diteliti melalui uraian atau tulisan naratif. Metode kualitatif deskriptif, metode ini memfokuskan pada permasalahan atau fenomena yang benar benar terjadi yang dilakukan dengan cara pengamatan atau obesrvasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada penelitian kualitatif, teori sebagai pedoman supaya penelitian sesuai dengan apa yang terjadi dari kenyataan di lapangan.

⁴⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 12.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan di mana penelitian tersebut akan dilakukan.⁴⁹ Penelitian ini dilakukan pada koperasi siswa di Madrasah Aliyah Al Amien Sabrang Ambulu Jember, sesuai dengan judul penelitian yaitu “Inovasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Pendapatan Koperasi Siswa Di MA Al Amien Sabrang Ambulu Jember”. Alasan peneliti memilih MA Al Amien sebagai objek penelitiannya ialah model pelayanan yang diterapkan di koperasi siswa berbeda dengan sekolah lainnya. Pernyataan ini dikuatkan dengan penyertaan data sekolah yang menggunakan koperasi sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan siswa, melalui data dari Kemendiasmen.go.id yang telah dirangkum menjadi satu data oleh penulis yang akan disertakan pada lampiran. MA Al Amien menerapkan model *self service* di mana siswa diberi kebebasan dalam pelayanan dengan hanya berbekal kejujuran pada saat jam istirahat berlangsung, terbalik jika saat di luar jam istirahat, pelayanan akan diambil alih lagi oleh staf atau anggota koperasi. Hal ini menjadi suatu inovasi pelayanan yang diterapkan di koperasi siswa MA Al Amien untuk menarik konsumen agar lebih memilih berbelanja di koperasi siswa sehingga dapat meningkatkan pendapatan koperasi.

C. Subjek Penelitian

Dalam mendukung data penelitian, peneliti mencari serta mengumpulkan data yang diperoleh dari informasi dengan memakai

⁴⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, 47.

Teknik *purposive*, ialah metode menentukan kriteria terhadap subjek yang akan diteliti terutama orang yang dirasa mengetahui apa yang hendak kita teliti. Metode ini diharapkan bisa memberikan informasi sedalam-dalamnya, seluas-luasnya, serta sedetail mungkin tentang informasi yang hendak digali.⁵⁰ Dalam subjek penelitian ini merupakan orang-orang yang terlibat dalam aktivitas inovasi pelayanan.

Dalam penelitian ini, subjek yang dijadikan sebagai sumber penelitian yakni:

- a. Ibu Himmatul Aliyah S.Pd selaku kepala koperasi
- b. Ibu Nurhayati S.E selaku bendahara 1
- c. Ibu Putri Arini S.Pd selaku bendahara 2
- d. Zahro Kusuma, dkk sebagai konsumen

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang bersumber dari penelitian lapangan, adapun metode pengumpulan data yang dilakukan ialah:

- a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang terlihat pada objek penelitian, jika wawancara dan kuesioner melibatkan komunikasi dengan orang-orang maka observasi tidak terbatas dengan orang, tetapi juga bisa pada juga pada

⁵⁰ Suyitno, *Metode Penelitian Kualitatif Konsep, Prinsip, Dan Operasionalnya* (Tulungagung: Akademia Pustaka, 2018), 95.

objek yang lain. Observasi dalam penelitian diwajibkan terjun langsung ke lapangan.

Peneliti melakukan observasi keadaan di koperasi siswa MA Al Amien mengenai model inovasi pelayanan yang diterapkan sampai proses pelayanan. Penelitian ini memakai observasi non- partisipan yakni proses pengamatan di mana peneliti tidak terlibat langsung hanya sekedar mengamati. Data yang diperoleh adalah data tentang model inovasi pelayanan yang dilakukan oleh koperasi siswa MA Al Amien. Dalam hal ini, peneliti melakukan observasi secara langsung pada koperasi siswa MA Al Amien.

b. Wawancara

Metode wawancara merupakan pengumpulan data yang dilakukan melalui percakapan tanya jawab atau obrolan dengan tujuan yaitu mengumpulkan informasi. Obrolan di sini dilakukan oleh dua pihak yaitu peneliti dan informan yang memberikan jawaban.

Wawancara digunakan untuk mendapatkan data berupa informasi, sehingga nantinya peneliti akan menjelaskan secara detail mengenai informasi tersebut melalui pengolahan data. Sehingga dengan wawancara tersebut peneliti akan mengetahui model inovasi yang diterapkan di koperasi siswa MA Al Amien.

Peneliti mewawancarai beberapa sumber yang dianggap memiliki peran pada koperasi siswa di MA Al Amien yang dianggap dapat memberikan informasi secara efektif dan relevan yaitu kepala

koperasi siswa di MA Al Amien. Narasumber tersebut dianggap relevan karena terlibat langsung pada proses perancangan maupun penerapam perubahan model inovasi pelayanannya. Data yang hendak di peroleh adalah data- data tentang inovasi pelayanan.

c. Dokumentasi

Pada tahap ini digunakan untuk memperkuat informasi yang didapat dari hasil observasi dan wawancara. Pengumpulan data melalui dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berbentuk foto, catatan, dokumen yang terkait dengan penelitian, dan rekaman suara, sebab dokumentasi menampilkan suatu kenyataan yang sudah berlangsung. Dokumentasi ini di lakukan dengan seizin informan. Data yang diperoleh merupakan dokumentasi yang berbentuk gambar, catatan lapangan serta lain- lain.

E. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif. Menurut Sugiyono, analisis deskriptif adalah penyajian data yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.⁵¹

Proses analisis data kualitatif dilakukan dengan tiga tahapan, diantaranya :

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017) : 245

1. Reduksi Data

Tahap reduksi data adalah proses mereduksi atau menyederhanakan data agar bias sesuai dengan kebutuhan dan tentunya mudah untuk mendapatkan informasi. Data yang didapat dengan wawancara, observasi dan dokumentasi kemudian di kelompokkan dari data yang sangat penting, kurang penting, dan tidak penting. Jika sudah menjadi lebih sederhana, dan dianggap mampu mewakili data yang sudah didapatkan kemudian dapat melanjutkan ke tahap selanjutnya agar menjadi informasi yang bulat, lengkap dan menjawab persoalan.

2. Penyajian Data

Pada tahap ini peneliti dapat menyajikan data yang sudah di reduksi, atau di sederhanakan ditahap sebelumnya. Bentuk penyajian data kemudian bisa disajikan dalam beragam bentuk seperti grafik, chart, pictogram dan bentuk lain. Sehingga kumpulan data tersebut dapat mudah disampaikan pada orang lain dengan jelas dan mudah.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap selanjutnya dalam analisis data yaitu penarikan kesimpulan, sehingga data yang sudah disusun kemudian disajikan dengan suatu teknik atau pola bisa ditarik kesimpulan. Kesimpulan ini menjadi informasi yang

disajikan dalam laporan penelitian dan ditempatkan dibagian penutup. Yakni pada bagian kesimpulan, sehingga pembaca laporan penelitian juga bisa menemukan kesimpulan dari penelitian tersebut.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep yang menunjukkan kesahihan serta keadaan data dalam suatu penelitian. Tujuan dari teknik keabsahan data ialah untuk meningkatkan keakuratan dari suatu penelitian yang diteliti. Dalam keabsahan data penelitian memakai teknik triangulasi, yakni metode pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan sesuatu diluar data untuk kepentingan pengecekan ataupun perbandingan terhadap data itu. Alasannya sebab peneliti beranggapan bahwa triangulasi data lebih cepat dalam pengecekan validitas data dalam penelitian. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah triangulasi sumber.⁵²

Triangulasi peneliti dapat melaksanakan pengecekan kembali temuannya dengan jalur membandingkan dengan berbagai sumber, metode, ataupun teori. Peneliti memakai yaitu triangulasi sumber antara lain.⁵³

⁵² Lexi J Moleong, *Metodologi Penelitian* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), 49

⁵³ Alfansyur, Andarusni Dan Mariyani, "Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial", *Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah* 5, no. 2 (2020), 149.

a. Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk mengecek keabsahan data dengan cara menguji terhadap kesamaan sumber data dengan perbedaan teknik. Hal ini seperti menguji data hasil wawancara yang kemudian diverifikasi melalui pengamatan, studi dokumen maupun hasil penelitian.⁵⁴

G. Tahap Tahap Penelitian

1. Tahap Pralapangan

Pada tahapan ini ditetapkan apa saja yang wajib dilakukan sebelum peneliti terjun ke lapangan objek studi penelitian. Ada 7 hal yang wajib dilakukan serta dimiliki oleh seorang peneliti.

2. Menyusun rancangan penelitian

Kualitas keluaran penelitian ditentukan oleh ketepatan rancangan penelitian dan pemahaman dalam penyusunan teori. Metode serta teknik penelitian disusun menjadi rancangan penelitian.

3. Memilih lapangan penelitian

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 369.

Pemilihan lapangan penelitian wajib memikirkan apakah ada kesesuaian antara teori dengan realitas yang berada di lapangan. Penelitian dilakukan pada koperasi siswa di MA Al Amien. pada penelitian ini akan diamati dan diverifikasi secara nyata pada saat penelitian berlangsung.

4. Mengurus perizinan

Untuk hal ini peneliti mencantumkan keinginannya untuk mengadakan penelitian. Hal ini dibutuhkan untuk kepentingan kelancaran penelitian yang hendak dilakukan. Penelitian ini meminta izin kepada pihak koperasi, setelah itu diserahkan kepada pihak kampus. Untuk mengetahui apakah penelitian ini diizinkan atau tidak.

5. Menilai keadaan lapangan

Menilai keadaan lapangan berarti memahami seluruh faktor lingkungannya. Peneliti bisa mempersiapkan diri, baik fisik ataupun mental, dan juga mempersiapkan peralatan yang dibutuhkan.

6. Memilih dan memanfaatkan narasumber

Memilih dan memanfaatkan narasumber berarti menggunakan pengetahuan narasumber. Seperti halnya, permasalahan yang dituju oleh peneliti serta bersedia bekerja sama. Supaya peneliti dapat menggali informasi lebih dalam tentang suatu permasalahan yang diinginkan. Sehingga memperoleh data- data yang jelas serta tepat. Informan yang dipilih dalam penelitian ini merupakan kepala koperasi serta salah satu karyawan atau staf koperasi

7. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Menyiapkan perlengkapan penelitian, tidak hanya perlengkapan fisik saja, namun juga perlengkapan serta peralatan penelitian yang dibutuhkan sebelum melaksanakan penelitian.

8. Persoalan etika penelitian

Setiap peneliti harus memiliki etika, sehingga sikap etika yang menyertai penelitian juga harus disesuaikan dengan keadaan lingkungan tempat penelitian. Peneliti wajib hormat serta mematuhi nilai-nilai yang terdapat di tempat penelitian.

9. Tahap pekerjaan lapangan

Setelah pekerjaan pra lapangan. Berikutnya merupakan tahap pekerjaan lapangan. Terdapat sebagian hal yang harus dipersiapkan ialah:

a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri

Misalnya penelitian yang berlokasi di koperasi siswa MA Al Amien Sabrang Ambulu Jember. Sehingga peneliti perlu memahami latar dari penelitian tersebut. Hal ini dilakukan guna memudahkan penelitian sehingga strategi pengumpulan data yang dilakukan menjadi efisien.

b. Memasuki lapangan

Ketika memasuki lapangan, peneliti sebaiknya menjaga hubungan antara peneliti dan subjek yang diteliti. Sehingga subjek

peneliti dengan sukarela bersedia menjawab pertanyaan ataupun memberikan data yang dibutuhkan oleh peneliti.⁵⁵



⁵⁵ Alfansyur, Andarusni dan Mariyani “Seni Mengelola Data, Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber, Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial”, *Jurnal Kajian Penelitian Pengembangan Pendidikan Sejarah* 5, no 2 (Desember 2010):149.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Objek Penelitian

Koperasi siswa di MA Al Amien merupakan sebuah unit yang dinaungi oleh sekolah yang bergerak dibidang persediaan sarana kelengkapan sekolah dan makanan untuk siswa. Produk yang disediakan oleh koperasi meliputi seragam sekolah, atribut seperti bed, dasi, ikat pinggang, hasduk, dan masih banyak lagi, koperasi juga menyediakan makana ringan dan makana berat seperti nasi. Koperasi didirikan bersamaan dengan sekolah dimana koperasi siswa yang dulunya hanya menyediakan kerengkapan sekolah saja, tidak menyediakan makanan ringan atau makanan berat untuk siswanya, sehingga memutuskan berinovasi dengan menambah apa yang diperjual belikan. Koperasi siswa juga meningkatkan sistem pelayanannya. Pada tahun sebelumnya pelayanan ditangani oleh staf atau karyawan, kini diubah menjadi sistem pelayanan *self service* yang diartikan para siswa bebas bertransaksi namun tetap dalam pengawasan staf bahkan kepala koperasi disituasi tertentu.⁵⁶

Pasca perubahan sistem transaksi pada tahun ajaran baru 2021/2022, dengan harapan dapat meningkatkan pendapatan dan menghidupkan koperasi yang sebelumnya berjalan hanya pada saat penerimaan peserta didik baru. Alasan kepala koperasi memilih mengganti sistem pelayanan pada koperasi karena banyak keluhan siswa terhadap pelayanan staf koperasi yang dapat dikatakan kurang ramah atau tidak

⁵⁶ Himmatul Aliya, *diwawancara oleh Penulis, Jember, 20 Oktober 2024*

semestinya. Seiring tidak di perbolehkan berbelanja diluar lingkungan sekolah. Situasi ini di anggap menjadi kesempatan emas untuk merealisasikan inovasi pelayanan baru.⁵⁷

1. Visi dan Misi Koperasi Siswa MA Al Amien

1. Visi Koperasi Siswa

- a. Menyediakan keperluan siswa
- b. Menambah masukan keuangan

2. Misi Koperasi Siswa

- a. Dapat bermanfaat untuk banyak orang dengan memudahkan penyediaan kelengkapan siswa disekolah
- b. Dapat menjadi wadah untuk mengasah skill berdagang⁵⁸

2. Letak Geografis

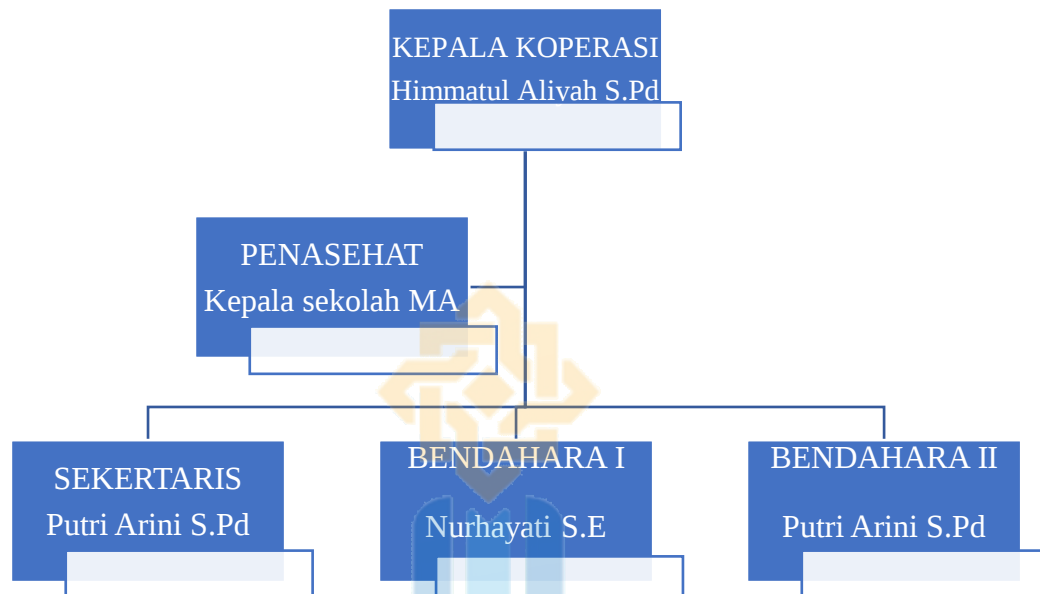
Terletak di jalan Kyai Masduqie, dusun Kebonsari, desa Sabrang, kecamatan Ambulu, kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur.

- a. Batas sebelah barat : sungai
- b. Batas sebelah timur: rumah penduduk
- c. Batas sebelah selatan : rumah penduduk
- d. Batas sebelah utara: rumah penduduk

⁵⁷ Himmatul Aliya, diwawancara oleh Penulis Jember, 20 Oktober 2024

⁵⁸ Himmatul Aliya, diwawancara oleh Penulis Jember, 20 Oktober 2024

3. Struktur Organisasi



Gambar 4.1

Struktur organisasi koperasi di MA Al Amien Sabrang Ambulu Jember

Berdasarkan gambar 4.1 diatas, maka dapat dijabarkan masing masing unsur tugasnya sebagai berikut:⁵⁹

a. Kepala koperasi

Kepala koperasi memiliki hak penuh atas keberlangsungan usaha untuk mencapai target. Kepala koperasi juga diberi wewenang untuk menarik pekerja.

b. Penasehat

Penasehat pada kepengurusan ini tidak memiliki kewenangan yang mutlak, karena posisinya sejajar dengan kepala koperasi yang

⁵⁹ Himmatul Aliya, diwawancara oleh Penulis Jember, 20 Oktober 2024

menjadikannya titik terakhir dalam memutuskan apapun yang berkaitan dengan koperasi.

c. Sekretaris

Sekretaris bertugas yang membuat laporan alur keluar masuknya keuangan, baik dari pendapatan hingga pengeluaran yang berkaitan dengan keberlangsungan koperasi siswa.

d. Bendahara

Bendahara bertugas memegang keuangan dan mengatur keluar masuknya keuangan dari koperasi dan mengawasi jalannya koperasi.

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data dan analisis adalah bagian menjabarkan hasil data dari penelitian yang telah disesuaikan dengan fokus penelitian dengan analisa yang relevan. Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan data data tentang inovasi pelayanan dikoperasi siswa yang akan diuraikan secara berurutan yang mengacu pada fokus penelitian sebagai berikut:

1. Model Pelayanan Koperasi Sekolah di MA Al Amien

Mengembangkan model bisnis baru dengan pengembangan ini mengaitkan perubahan mendasar dalam metode pendapatan serta keuntungan yang diperoleh. Inovasi dalam model bisnis terjadi melalui integrasi bidang bisnis satu proses, contohnya memperoleh informasi pelanggan yang lebih luas serta menghasilkan nilai lebih kepada pelanggan. Dalam hal ini koperasi siswa dituntut untuk menciptakan model bisnis baru untuk mencapai keunggulan kooperatif dengan cara

mengembangkan model pelayanan baru. Salah satu pengembangan pelayanan baru dengan berinovasi. Inovasi merupakan salah satu kunci untuk dapat memenangkan persaingan.⁶⁰

Model pelayanan yang digunakan koperasi saat ini adalah menggunakan metode *self service*. Pada model tersebut konsumen melakukan transaksi dengan sistem mandiri. Koperasi siswa memilih model inovasi pelayanan ini selain memudahkan konsumen dalam bertransaksi, juga untuk meminimalisir pengeluaran yang seharusnya memberi gaji pada karyawan, dengan model inovasi pelayanan ini pengeluaran pengeluaran tersebut berkurang, karena hanya menggaji beberapa karyawan dengan kapasitas semestinya.

Menurut Himmatul Aliya selaku kepala koperasi siswa di MA Al Amien mengatakan:

Awalnya dari keterbatasan modal dari pendapatan itu semakin menurun, apalagi ditahun 2021 masih maraknya Covid -19 jadi siswa juga masih sedikit yang di perbolehkan sekolah, melihat juga sistem sekolah yang dijadikan persepsi untuk mengurangi kerumunan menjadikan siswa semakin sedikit yang berbelanja di koperasi. Selain kritik dari segi pelayanan, beberapa siswa juga mengeluh karna kuraang lengkap untuk kebutuhan siswa di lingkungan sekolah. Memanfaatkan situasi ini, kita meningkatkan semuanya. Baik dari sistem pelayanan dan kelengkapannya sehingga siswa menjadi lebih tertarik berbelanja di koperasi siswa.⁶¹

Dilanjutkan penjelasan dari Himmatul Aliya selaku kepala koperasi siswa di MA Al Amien:

⁶⁰ Mukhlisotul Jannah, "Strategi Inovasi Produk Dalam Menciptakan Keunggulan Kompetitif," *Jurnal Ekonomi Islam (IJEI)* 5, no.1 (2014): 1-2

⁶¹ Himmatul Aliya, diwawancara oleh Penulis Jember, 20 Oktober 2024

Kalau untuk pelayanan saat ini memakai *self service*. Dengan budget seadanya dan modal nekat kami mengubah model pelayanan. Meskipun awalnya sempat maju mundur karena risiko kegagalannya juga besar, seperti siswa yang tidak jujur dan kurangnya pengawasan saat jam operasional dan masih banyak lagi. Keputusan mengubah model pelayanan ini kita fiks kan pada akhir tahun 2021 tepatnya ditahun ajaran baru. Perubahan dibulan pertama, kedua, ketiga sudah mulai nampak keberhasilannya. Pendapatan harian, hingga pendapatan bulanan sedikit demi sedikit meningkat, jadi kita tinggal duduk manis sambil menagawasi jalannya koperasi.⁶²

Di tambah penjelasan dari Putri Arini selaku bendahara 2 di koperasi sekolah MA Al- Amien:

Model pelayanan untuk saat ini kita pakai *self service*, kalau di lihat dari banyak model pelayanan kita lebih milih model ini. Di lihat dari segi modal awal juga sedikit, kondisi koperasi juga bias dikata hamper bangkrut karne kurang minat dari siswa, jadi kita menekan pengeluaran⁶³

Dari pemaparan diatas dapat dianalisis bahwa awal mula di ubahnya model pelayanan di katakan dengan modal seadanya, dengan mengurangi tenaga kerja dan mengubah model pelayanan. Model pelayanan yang di gunakan oleh koperasi siswadi MA Al Amien yaitu system *self service*. Di mana *self service* ini mengharuskan konsumen melakukan pelayanan secara mandiri. Sistem *self service* ini juga menjadi salah satu faktor meningkatnya pendapatan. Diterapkannya model pelayanan ini, koperasi hanya menyediakan tempat dan memberikan produk untuk konsumen. Setelah itu konsumen dibebaskan mengambil apa saja yang diinginkan, meskipun risiko seperti konsumen tidak jujur, dan kurangnya pengawasan selama jam operasional. Meski demikian, pihak

⁶² Himmatul Aliya, diwawancara oleh Penulis Jember, 20 Oktober 2024

⁶³ Putri Arini, diwawancara oleh Penulis, Jember, 15 November 2024

koperasi tetap mengupayakan agar model pelayanan *self service* ini tetap berjalan.

Beberapa indikator dalam inovasi pelayanan yang telah mengacu pada fokus penelitian di antaranya:

a. Partisipasi

Partisipasi adalah keterlibatan seseorang dalam situasi baik secara mental, pikiran, emosi dan perasaan yang mendorongnya untuk memberikan bantuan atau upaya dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan dan ikut bertanggung jawab terhadap kegiatan pencapaian tersebut.

Menurut Nurhayati selaku bendahara koperasi siswa di MA Al Amien :

Kalau partisipasi, setiap akan merubah system pelayanan atau *upgrade* pelayanan, semua pasti berpartisipasi. Meski awalnya rumit karena kondisi pendapatan menurun akibat covid 19 pada waktu itu. Tetapi kalau kita *stuck* di kondisi seperti ini akan beresiko fatal. Maka dari itu kami mengusulkan pada kepala pada saat rapat anggota untuk merubah system pelayanan, yang di anggap dengan menggunakan modal sekecil kecilnya bisa menghasilkan pendapatan sebanyak banyaknya.⁶⁴

Di tambah penjelasan dari Diva Hayrani siswa kelas XI IPA sebagai konsumen:

Semenjak pelayanan di rubah sekarang makin sering beli di koperasi dari pada diluar. Kalau dulu beli dikoperasi butuh keberanian karna harus ngadep sama karyawannya, sekarang ga lagi. Kami bebas milih apa aja yang mau kami beli tapi tetap dipantau dengan cctv. Jadi meskipun bebas tetap harus jujur.⁶⁵

⁶⁴ Nurhayati, diwawancara oleh Penulis, Jember, 21 Oktober 2024

⁶⁵ Diva Hayrani, diwawancara oleh Penulis, Jember, 25 Oktober 2024

Di imbuhi penjelasan dari Zahro Kusumawardani siswa kelas XI

IPS I:

ganti model pelayanan jadi lebih suka beli dikoperasi, selain karena dekat juga semakin lengkap, dan bias melayani sendiri. Apalagi untuk siswa yang pemalu model ini membantu banget.⁶⁶

Dengan penjelasan di atas di simpulkan bahwasannya pada perubahan sistem pelayanan koperasi seluruh staf pasti berpartisipasi, untuk meningkatkan kembali pendapatan yang sempat menurun, harus berani mengambil resiko. Partisipasi dari karyawan koperasi sekolah sangat antusias, di putuskan langsung oleh kepala koperasi sekolah dengan pemikiran bagaimana mengolah modal sekecil kecilnya dengan mendapatkan pendapatan yang melimpah.

Kepuasan juga menjadi salah satu tujuan dari model inovasi pelayanan yang diterapkan. Beberapa siswa menyatakan kepuasannya dengan model pelayanan yang dirubah dari sistem yang lama ke model inovasi pelayanan *self service* ini.

b. Keterbukaan

Saat diwawancarai Nurhayati sebagai bendahara 1 koperasi sekolah di MA Al Amien:⁶⁷

Setiap kegiatan yang berkaitan di koperasi selalu ada keterbukaan. Forum pertama yang pas untuk mengusulkan yaitu pada rapat anggota tahunan. Beberapa usulan ada yang diterima disertai ulasan dan factor yang berpengaruh, begitupun juga usulan yang di kesampingkan. Mungkin karna kurang pas atau mungkin *timeline* nya kurang pas jadi oleh kepala di

⁶⁶ Zahro Kusuma, diwawancara oleh Penulis, Jember, 21 Oktober 2024

⁶⁷ Nurhayati, diwawancara oleh Penulis, Jember, 21 Oktober 2024

tangguhkan. Kalau dilihat dari situasi pada saat itu memang dibutuhkan inovasi, karna pendapatan koperasi sangat berpengaruh pada berjalannya koperasi.

Dilanjut ulasan dari Putri Arini sebagai bendahara 2 koperasi sekolah di MA Al Amien:

Adanya keterbukaan pada rapat anggota, kami jadi bisa membaca situasi dengan lebih teliti. Dulu pernah mikir apa yang harus dirubah dari koperasi agar pendapatan bisa meningkat. Setelah beberapa usulan ditangguhkan, kini sepakat untuk mengubah system pelayanan. Kini sedikit demi sedikit pendapatan meningkat, dengan inovasi pelayanan yang cukup unik di kalangan koperasi siswa, namun hasilnya bisa dibuktikan.⁶⁸

Keterbukaan ini juga disampaikan oleh Muhammad Chotib siswa kelas XII IPS sebagai konsumen⁶⁹:

Awalnya bingung kok tiba tiba suruh ambil sendiri bayar sendiri danambil kembalian sendiri, kebetulan ada karyawan dikoperasi, mungkin lagi ngawasin akhirnya tanya, baru tau karena dikasih tau beliau. Sebetulnya ada tulisannya, tapi takut salah jadi lebihbaik Tanya aja.

Di jelaskan dalam pemaparan di atas yaitu setiap perubahan sistem baik dari penjualan atau pelayanan selalu dibahas pada rapat anggota dimana pada forum tersebut akan didiskusikan terkait perubahan inovasi baru. Setelah keputusan ditetapkan dan berjalan pada bulan pertama, kedua dan ketiga. Meskipun inovasi ini terbilang unik dikalangan koperasi sekolah namun tingkat keberhasilan mulai terlihat, dimana pendapatan perbulan semakin meningkat.

⁶⁸ Putri Arini, diwawancara oleh Penulis, Jember, 15 November 2024

⁶⁹ Muhammad Chotib, diwawancara oleh Penulis Jember, 25 November 2024

c. Akuntabilitas

Berikut penjelasan dari Putri Arini selaku bendahara 2 di koperasi siswa di MA Al Amien:

Akuntan biasanya di jadikan satu sama evaluasi triwulan, jadi ga setiap bulan laporan pertanggung jawaban. Kalau untuk realisasi keberhasilan tepat sasaran atau tidak itu masuk ke triwulan, tapi kalau laporan keuangan tiap bulan selalu diserahkan ke kepala koperasi untuk meminimalisir tanggungan untuk saya sebagai bendahara.⁷⁰

Di imbuhi oleh Himmatul Aliya sebagai kepala koperasi siswa di MA AL Amien:

Akuntabilitas Cuma disampaikan tiga bulan sekali pada saat rapat triwulan. Mungkin untuk koperasi simpan pinjam ga ada jadi kita memang sengaja kita buat tiga bulan sekali biar memudahkan sekertaris dan bendahara.⁷¹

Di tambah penjelasan dari Nurhayati selaku bendahara 1 di MA Al – Amien:

Sebetulnya kalau laporan akuntan per tiga bulan itu sangat memudahkan ya, apalagi saya bendahara 1 yang tugasnya hanya mengendalikan keluar masuknya uang, jadi kelihatan pertiga bulan ini banyak pemasukan atau pengeluaran.⁷²

Uraian di atas menjelaskan bahwa laporan yang menggunakan akuntabilitas di laksanakan tiap tiga bulan sekali, sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan setiap rapat anggota tahunan. Akuntabilitas yang di pertanggungjawabkan pada kepala koperasi bukan hanya laporan keuangan, realisasi kegiatan rencana, dan keberhasilan dan kegagalan

⁷⁰ Putri Arini, diwawancara oleh Penulis, Jember 15 November 2024

⁷¹ Himmatul Aliya, diwawancara oleh Penulis, Jember 20 November 2024

⁷² Nurhayati, diwawancara oleh Penulis, Jember, 21 Oktober 2024

dalam pencapaian yang tepat sasaran juga menjadi salah satu dalam akuntabilitas yang harus ditanggung oleh bendahara koperasi sekolah.

d. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu memiliki maksud bahwa kejelasan tentang informasi harus efisien untuk penetapan keputusan. Mengevaluasi dimasa lalu dapat membantu pihak koperasi untuk menjadi peluang inovasi pelayanan yang ditetapkan yakni *self service*.

Penjelasan dari Nurhayati sebagai bendahara 1 pada koperasi sekolah di MA Al Amien bahwa:

Jauh sebelum dirubahnya model inovasi ini, saya sendiri sudah beberapa kali mengajukan ke kepala, tapi dari beliau masih banyak yang harus dipertimbangkan. Jadi kita sebagai bawahan hanya manut dan ikut apa arahan dari kepala.⁷³

Berikut ulasan Himmatul Aliya sebagai kepala koperasi sekolah di MA Al Amien :

Ngomong ngomong soal waktu, sebetulnya lumayan rumit. Karena beberapa kali dari karyawan sudah kasih masukan untuk ganti sistem, entah dari pelayanannya apa dari apa yang dijual. Tapi masih maju mundur apalagi belum jelas mau dirubah ke sistem yang seperti apa. Jadi tepat ditahun ajaran baru 2021 baru berani melangkah. Meskipun tingkat keberhasilan masih belum jelas.⁷⁴

Di tambah penjelasan dari Putri Arini sebagai sekertaris dan bendahara 2 di MA Al-Amien:

Sebetulnya usulan mengubah model pelayanan itu sudah lama, tapi kalau dari kepala belum memutuskan perubahan ya kita ga bias apa apa. Bagi beliau mungkin sulit karena banyak yang di pertimbangkan, kapan waktunya, apa yang perlu disiapkan,

⁷³ Nurhayati, diwawancara oleh Penulis, Jember, 21 Oktober 2024

⁷⁴ Himmatul Aliya, diwawancara oleh Penulis, Jember 20 November 2024

bagaimana kalau model baru tidak berhasil dan masih banyak lagi.⁷⁵

Dari beberapa hasil wawancara yang telah di paparkan dari partisipasi, keterbukaan dan akuntabilitas di jelaskan bahwa ketepatan waktu menjadi faktor pendukung dalam berlangsungnya model inovasi pelayanan yang di terapkan.

2. Pendapatan Koperasi

Inovasi pelayanan adalah upaya menerapkan ide-ide yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan penerima layanan serta memberikan kontribusi bagi pengguna layanan dalam hal kualitas pelayanan. Adapun strategi inovasi pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah dengan standar yang sudah ditetapkan. Dalam hal ini perusahaan dituntut untuk menciptakan, mengeksplotasi dan mencapai keunggulan kompetitif dengan cara menciptakan nilai-nilai daya saing perusahaan yang lebih baik dibandingkan para pesaing. Untuk mencapainya perusahaan harus mampu menerapkan strategi dan nilai-nilai yang berbeda dan tidak dapa ditiru oleh para pesaingnya. Salah satu strategi tersebut adalah melalui inovasi. Inovasi merupakan salah satu kunci untuk dapat memenangkan persaingan. Strategi yang cukup tepat dapat dilakukan perusahaan ditengah persaingan yang semakin tinggi

⁷⁵ Putri Arini, diwawancara oleh Penulis, Jember 15 November 2024

dengan mempertahankan konsumen melalui peningkatan kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen terhadap pelayanan.⁷⁶

Beberapa indikator dalam inovasi pelayanan yang telah mengacu pada fokus penelitian diantaranya:

a. Pendapatan Operasional

Pendapatan operasional adalah pendapatan yang timbul dari penjualan barang dagangan, produk atau jasa dalam periode tertentu dalam rangka kegiatan utama atau yang menjadi tujuan utama perusahaan yang berhubungan langsung dengan usaha (operasi) pokok perusahaan yang bersangkutan. Pendapatan ini sifatnya normal sesuai dengan tujuan dan usaha perusahaan dan terjadinya berulang-ulang selama perusahaan melangsungkan kegiatannya.

Berikut ulasan dari Himmatul Aliya selaku kepala koperasi di MA Al Amien

Pendapatan operasional sehari biasa, selain masa penerimaan siswa baru itu rata-rata dari makanan, minuman dan alat tulis yang dijual dikoperasi, kalau pas penerimaan siswa baru lebih banyak dari seragam dan atribut kelengkapan siswa. Kelengkapan siswa seperti asduk, dasi bahkan sampai ikat pinggang itu tetap terjual, tapi setelah ada razia atribut.⁷⁷

Ditambah ulasan Putri Arini sebagai bendahara 2 koperasi sekolah di MA Al-Amien:

Pendapatan ini ya dari hasil penjualan sehari-hari, kayak makanan ringan, seperti ciki, atau minuman dingin karena siswa

⁷⁶ Mukhlisotul Jannah, "Strategi Inovasi Produk Dalam Menciptakan Keunggulan Kompetitif," *Jurnal Ekonomi Islam (JEI)* 5, no.1 (2014): 1-2

⁷⁷ Himmatul Aliya, diwawancara oleh Penulis, Jember, 20 Oktober 2024.

siswi disini itu seng jajan. Kalau makanan berat kayak nasi bungkus atau roti gitu ada tapi ga terlalu banyak⁷⁸

Di tambah penjelasan dari Nurhayati sebagai bendahara 1 koperasi sekolah di MA Al –Amien:

Pendapatan operasional itu pendapatan sehari hari, jadi hasil penjualan dari makanan ringan ditambah kalau ada siswa yang beli atribut seperti dasi, bed kelas, asduk gitu. Kalau dari lain lain itu masuknya ke pendapatan non operasional, karena bukan dari apa yang kita sediakan.⁷⁹

Dengan penjabaran di atas dapat dijelaskan bahwa pendapatan operasional yang didapat oleh koperasi yakni dari barang yang dijualkan. Makanan, minuman dan alat tulis yang menjadi pendapatan operasional disetap harinya. Jika pada saat penerimaan siswa baru, kelengkapan siswa seperti seragam, LKS, dan atribut lainnya menjadi pendapatan operasional. Beberapa siswa juga akan membeli atribut kelengkapan sekolah jika milik pribadinya hilang atau rusak. Pendapatan operasional ini menjadi salah satu pendapatan utama dari koperasi sekolah.

b. Pendapatan Non Operasional

Pendapatan non operasional adalah pendapatan yang diterima bukan berkaitan dengan kegiatan usaha koperasi, akan tetapi pendapatannya yang bersifat intermiten, dan tidak dapat diperkirakan sebelumnya.

⁷⁸ Putri Arini, diwawancara oleh Penulis, Jember 15 November 2024

⁷⁹ Nurhayati, diwawancara oleh Penulis, Jember, 21 Oktober 2024

Menurut Putri Arini sebagai bendahara koperasi siswa di MA Al

Amien bahwa:

Pendapatan non operasional ga mesti ada setiap bulan, karna diluar dari operasional.tiga bulan sekali, atau bahkan 6 bulan sekali. Pendapatan diluar operasional itu biasanya kita dapat dari kontrak kerjasama dengan pedagang yangmenitipkan barang dagangannya dikoperasi. Ga banyak tapi Alhamdulillah ada. Kalau diomong berpengaruh atau gak nya pendapatan non operasional ini sebetulnya sedikit berpengaruh. Karna semakin laku dagangannya, semakin banyak msyarakat sekitar yang menitipkan barang dagangannya dikoperasi jadi pendapatan kita juga bertambah.⁸⁰

Berikut penjelasan dari Himmatul Aliyah sebagai kepala koperasi di MA Al-Amien:

Pendapatan non operasional itu kita ambil dari beberapa pedagang yang langganan menitipkan barang di koperasi, seperti jajanan *homemade*, keripik yang di jual rentengan itu. Kita hanya sebatas kontrak kerja aja, saling menguntungkan.⁸¹

Di tambah uraian dari Nurhayati sebagai bendahara 1 koperasi sekolah di MA Al- Amien:

Pendapatan operasional itu pendapatan sehari hari, jadi hasil penjualan dari makanan ringan ditambah kalau ada siswa yang beli atribut seperti dasi, bed kelas, asduk gitu. Kalau dari lain lain itu masuknya ke pendapatan non operasional, karena bukan dari apa yang kita sediakan⁸²

Uraiaan di atas bisa dikatakan bahwa pendapatan non operasional sedikit berpengaruh dalam keberlangsungan inovasi pelayanan untuk meningkatkan pendapatan. Semakin meningkat pendapatan operasional semakin meningkat juga pendapatan non

⁸⁰ Putri Arini, *diwawancara oleh Penulis*, Jember, 15 November 2024.

⁸¹ Himmatul Aliya, *diwawancara oleh Penulis*, Jember, 20 Oktober 2024.

⁸² Nurhayati, *diwawancara oleh Penulis*, Jember, 21 Oktober 2024

operasional yang berasal dari kontrak kerjasama masyarakat yang berkenan menitipkan barang dagangannya di koperasi sekolah untuk dijual belikan.

c. Pendapatan Luar Biasa

Pendapatan luar biasa juga bisa disebut Pos Luar Biasa adalah pendapatan luar biasa atau beban luar biasa yang terjadi karena kejadian atau transaksi yang bukan merupakan pendapatan asli yang dihasilkan.

Berikut ulasan dari Himmatul Aliya sebagai kelapa koperasi di MA Al Amien:

Pendapatan luar biasa kalo di koperasi ga berlaku. Karena susah dibagian keuangan. Kalau koperasi sekoah ikut aturan koperasi simpan pinjam mungkin ada, tapi koperasi ini dibawah naungan sekolah jadi lebih baik tidak diberlakukan⁸³

Tambah Nurhayati sebagai bendahara 1 koperasi sekolah di MA Al Amien bahwa:

Adanya pendapatan luar biasa untuk tingkat koperasi seperti kita ini bukannya memudahkan malah menyulitkan. Menurut saya sebagai penanggung jawab operasional koperasi merasa pendapatan luar biasa gaperlu.⁸⁴

Di tambah ulasan dari Putri Arini sebagai sekertaris dan bendahara 2 koperasi sekolah di MA Al- Amien:

Jujur saja kalau pendapatan luar biasa ini di adakan, saya kesulitan karena di laporan yang menjadi fokus kita hanya pendapatan operasional sama pendapatan non operasional.⁸⁵

⁸³ Himmatul Aliya, diwawancara oleh Penulis, Jember, 20 November 2024

⁸⁴ Nurhayati, diwawancara oleh Penulis, Jember, 21 Oktober 2024

⁸⁵ Putri Arini, diwawancara oleh Penulis, Jember, 15 November 2024.

Pada koperasi sekolah di MA AL Amien tidak memberlakukan adanya pendapatan luar biasa. Selain menyulitkan dalam laporan keuangan, juga akan mengakibatkan kecemburuan social dari pihak sekolah sendiri, karna koperasi ini berdiri dibawah naungan sekolah.

3. Sisa Hasil Usaha

Berikut penjelasan dari Himmatul Aliya sebagai kepala koperasi siswa di MA Al Amien:

Koperasi sekolah ini ga ikut aturan koperasi koperasi diluar sana. Pendapatan luar biasa dan sisa hasil usaha yang digunakan dalam prosedur koperasi, kami sepakat untuk tidak menggunakan. Karena kita berdiri dibawah naungan yayasan pondok pesantren jadi sebagian dari pendapatan kita kontribusikan kepada yayasan untuk dikelola. Model inovasi yang kita gunakan juga belum ada yang menggunakan untuk standart koperasi siswa di Ambulu. Mungkin ada tapi yang bertahan sampai sekarang hanya koperasi sekolah di MA Al Amien, dan berhasil meningkatkan pendapatan koperasi dari tahun pertahun.⁸⁶

Di tambah penjelasan dari Putri Arini dan Nurhayati sebagai sekertaris dan bendahara koperasi sekolah di MA Al- Amien:

Koperasi kita masih tergolong koperasi usaha ya, sisa hasil usaha juga seharusnya diadakan, tapi berhubung kita dari lingkup sekolah jadi sisa hasil usaha di tiadakan.⁸⁷

Sisa hasil usaha itu kalau koperasi yang skalanya koperasi simpan pinjam atau koperasi usaha, mereka juga melayani keseluruhan. Sedangkan kita hanya skala kecil dari koperasi usaha yang ada dibawah lingkup sekolah, jadi menurut saya sisa hasil usaha tidak di adakan juga tidak menjadi masalah besar.⁸⁸

Koperasi siswa di MA Al Amien tidak menggunakan sisa hasil usaha, karena dari pendapatan operasional yang didapatkan selain untuk

⁸⁶ Himmatul Aliya, *diwawancara oleh Penulis*, Jember, 20 November 2024.

⁸⁷ Putri Arini, *diwawancara oleh Penulis*, Jember, 15 November 2024

⁸⁸ Nurhayati, *diwawancara oleh Penulis*, Jember, 21 Oktober 2024

menjalankan koperasi agar terus hidup, juga diberikan kepada yayasan untuk dikelola. Penjelasan diatas juga menyatakan bahwa belum ada koperasi sekolah di daerah ambulu yang menggunakan sistem *self service* yang bertahan hingga mampu meningkatkan pendapatan koperasi dari tahun ke tahun.

C. Pembahasan Temuan

Data sudah dipeoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dengan berlandaskan fokus penelitian. Selanjutnya data tersebut akan dianalisis melalui pembahasan temuan. Maka untuk hal ini peneliti akan memaparkan hasil temuan mengenai inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi sekolah di MA Al Amien Desa Sabrang Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember. Adapun diskusi dan interpretasi sebagaimana berikut:

1. Model Inovasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Pendapatan Koperasi Siswa Di MA AL Amien.

Model inovasi ini awalnya masih menjadi sebuah keraguan dimana pada saat itu sedang maraknya covid 19 yang mengharuskan sekolah untuk diliburkan demi menjaga agar tidak terdampak virus tersebut. Tepatnya pada tahun ajaranbaru 2021, kepala koperasi menyetujui adanya perubahan model pada pelayanan yaitu *self service*. Demi keberlangsungan sistem operasional koperasi, pelayanan yang awalnya ditangani oleh karyawan langsung kini diganti dengan model baru. *Self service* memudahkan

banyak aspek. Berdasarkan temuan di lapangan, terdapat beberapa indikator inovasi pelayanan diantaranya:

a. Pendapatan Operasional

Analisa dari hasil wawancara dijelaskan bahwa pendapatan operasional yang didapat oleh koperasi yakni dari barang yang dijual. Makanan, minuman dan alat tulis yang menjadi pendapatan operasional setiap harinya. Jika pada saat penerimaan siswa baru, kelengkapan siswa seperti seragam, LKS, dan atribut lainnya menjadi pendapatan operasional. Beberapa siswa juga akan membeli atribut kelengkapan sekolah jika milik pribadinya hilang atau rusak. Pendapatan operasional ini menjadi salah satu pendapatan utama dari koperasi sekolah.

b. Pendapatan Non Operasional

Uraian dari hasil analisa dari wawancara dikatakan bahwa pendapatan non operasional sedikit berpengaruh dalam keberlangsungan inovasi pelayanan untuk meningkatkan pendapatan. Semakin meningkat pendapatan operasional semakin meningkat juga pendapatan non operasional yang berasal dari kontrak kerjasama masyarakat yang berkenan menitipkan barang dagangannya di koperasi sekolah untuk dijual belikan.

c. Pendapatan Luar Biasa Dan Sisa Hasil Usaha

Pada *point* ini beberapa dari hasil wawancara oleh narasumber, peneliti tidak mendapatkan hasil penelitian. Dikarenakan pada koperasi sekolah tidak memberlakukan pendapatan luar biasa dan sisa hasil usaha

yang dianggap hanya menyulitkan pada saat rapat anggota yang membahas laporan keuangan. Selain itu juga karena koperasi sekolah ini berdiri diatas naungan sekolah. Untuk meminimalisir kecemburuan social karena semestinya koperasi memberikan beberapa persen dari hasil pendapatannya kepada sekolah untuk didistribusikan

2. Inovasi Yang Diterapkan Pada Koperasi Sekolah Di MA Al Amien Desa sabrang Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember

Hasil wawancara diatas menyatakan bahwa model inovasi yang digunakan oleh koperasi sekolah yaitu model inovasi pelayanan *self service*, dimana konsumen diberi kebebasan transaksi secara mandiri. Koperasi sekolah hanya menyediakan barang dan tempat saja.

Berdasarkan temuan dilapangan, terdapat beberapa indikator inovasi pelayanan diantaranya:

a. Partisipasi

Berdasarkan temuan dilapangan dengan hasil wawancara kepada beberapa narasumber. Bahwasannya keberlangsungan inovasi ini tidak luput dari partisipasi dari karyawan yang memang diberi wewenang atas pengelolaan koperasi. Konsumen juga berperan penting, karena dengan adanya kesadaran dan minat konsumen dapat menunjang keberhasilan dari model inovasi pelayanan ini.

b. Keterbukaan

Berdasarkan teruan dilapangan dengan dikolerasikan pada materi sebelumnya, keterbukaan menjadi salah satu factor penentu keberhasilan model inovasi pelayanan. Adanya keterbukaan antara karyawan dengan atasan, karyawan dengan siswa dapat menjadikan edukasi bahwa model inovasi telah dirubah dengan metode *self service*. Dimana konsumen diharuskan bertransaksi secara mandiri.

c. Akuntabilitas

Setelah menemukan pembahasan pada hasil wawancara yang menyatakan bahwa akuntabilitas dilaksanakan bukan setiap satubulan sekali, melainkan tiga bulan sekali. Selain untuk memudahkan untuk melihat naik atau turunnya pendapatan juga untuk memudahkan bagian yang mengelola keuangan.

Akuntabilitas yang dipertanggungjawabkan pada kepala koperasi bukan hanya laporan keuangan, realisasi kegiatan rencana, dan keberhasilan dan kegagalan dalam pencapaian yang tepat sasaran juga menjadi salah satu dalam akuntabilitas yang harus ditanggung oleh bendahara koperasi sekolah.

d. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu memiliki maksud bahwa kejelasan tentang informasi harus efisien untuk penetapan keputusan. Mengevaluasi dimasa lalu dapat membantu pihak koperasi untuk menjadi peluang inovasi pelayanan yang ditetapkan yakni *self*

service. Berdasarkan hasil temuan peneliti menyimpulkan bahwasannya ketepatan waktu sangat berpengaruh pada pendapatan, karena jika salah sedikit dalam menentukan kapan seharusnya model inovasi pelayanan diterapkan akan berakibatkan fatal.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Model pelayanan koperasi sekolah di MA Al Amien yaitu menggunakan metode *self service*. Dimana konsumen diberi kebebasan untuk bertransaksi secara mandiri. Beberapa indikator yang mengacu pada fokus penelitian, diantaranya 1) partisipasi, dimana semua aspek dari koperasi baik karyawan serta konsumen ikut andil dan mengupayakan keberhasilan model inovasi ini. 2) keterbukaan, yaitu memberikan edukasi kepada konsumen, kemungkinan yaitu sistem *self service* yang dapat diterima baik oleh konsumen. 3) Akuntabilitas, dengan menerapkan laporan akuntan pada saat rapat triwulan yang dapat dipertanggung jawabkan oleh kepala. 4) Ketepatan waktu, yakni memperkirakan waktu yang tepat untuk pelaksanaan modal inovasi pelayanan.

2. Inovasi pelayanan yang diterapkan koperasi sekolah yakni *self service*. Kepala koperasi memutuskan *Self service* ini dikarenakan pendapatan pada tahun 2021. Pendapatan semakin menurun. Sumber pendapatan koperasi sekolah yang mengandalkan pendapatan operasional dari hasil penjualan makanan dan minuman serta kelengkapan siswa, dan pendapatan non operasional dari masyarakat yang bekerja sama dengan koperasi

sekolah dengan menitipkan barang dagangannya untuk di jajakan di koperasi sekolah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang dijelaskan diatas, maka peneliti menyampaikan saran-saran yang bertujuan memberikan manfaat bagi pihak-pihak lain atas penelitian ini. Adapun saransaran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Untuk pihak koperasi untuk tetap mengembangkan koperasi sekolah yang menjadi sarana kelengkapan siswa dan menjadi salah satu penunjang ekonomi sekolah.
2. Untuk konsumen diharapkan dapat mematuhi aturan dalam berantri agar pelayanan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan harapan dari pihak koperasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfansyur, Andarusni dan Mariyani, “Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial”, dalam *Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, Vol 5. Desember 2020.
- Amalia. “Risiko Pembiayaan Modal Kerja di Bank Jatim Syariah”, Dalam *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Vol 6, September 2019.
- Ancok, Djamaludin. *Psikologi kepemimpinan dan inovasi*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Berry, L. L, “Relationship marketing of services—growing interest, emerging perspectives”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, (1995). 236–245
- Dahyar, Rudi, Indra, Aris, Denok Dan Bustamin. “Membangun Pelayanan Public Yang Inovatif Dan Efisien Diera Digital di Indonesia” Dalam *Jurnal Pallangga Praja*, Vol 5, April 2023: 35
- Dhewanto, Wawan dkk. *Manajemen inovasi, peluang sukses menghadapi perubahan*. :CV Andi Offsite, 2014.
- Kotler, P., & Keller, K. L, *Marketing management (15th ed.)*. Pearson Education Limited, (2016).
- Laksana, Fajar. *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018.
- Moleong, Lexi J. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018.
- Muluk. *Knowledge Management*. Bayumedia publishing, 2008.
- Nurhayati. “Akuntabilitas Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Sekolah Pada Sekolah Menengah Pertama di Kabupaten Kolaka Timur” Dalam *Jurnal progress ekonomi Pembangunan (JPEP)*, Vol 8, 2023.
- Rangga, Navia dan Bella, “Pentingnya Pengelolaan Inovasi dalam Era Persaingan”, Dalam *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol 5, Desember 2019.
- Reza Mochammad Yanuar, “Inovasi pelayanan Publik (Studi Kasus Public Sefety Center 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan”, dalam *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol 1, Agustus 2019.

- Rendi Failen S. Kualitas Pelayanan Public di Kantor UPTD SAMSAT Kasio Kabupaten Boolang Mangondow, *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Vol 1, 2018
- Rahardja, Pratama dan Manurung, Mandala. *Teori ekonomi mikro suatu pengantar*. Jakarta: Lembaga penerbit FEUII, 2006.
- Susanto. *Managemen Gams*. Jakarta: Kompas, 2010.
- Sukmadi. *Inovasi dan Kewirausahaan*. Bandung: Humaniora Utama Press, 2016.
- Sudarsono, Ediluis. *Koperasi dalam teori dan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Shahab, Abdullah. *Accounting principle teori dan problem*, Bandung: SAS, 1994.
- Suyitno, *Metode Penelitian Kualitatif Konsep, Prinsip, dan Operasionalnya*. Tulungagung: Akademia Pustaka, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: ALfabeta, 2017.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet, 2019.
- Sugeng Santoso. “Penerapan Teknologi Self-Service Dalam Meningkatkan Customer Satisfaction Pada Usaha Ritel Food And Beverage”, Dalam *Jurnal Akuntansi Professional*. 03, no 2, Desember 2022.
- Solong Alas dan Mulyadi. “Inovasi Pelayanan Publik” Dalam *Al Qisthi Jurnal ilmu Sosial dan Publik*. Vol 10, Desember 2022.
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember: IAIN Jember, 2019.
- Thorik G, dan Utus H. *Marketing*. Jakarta: Gema Insani, 2006.
- Wicaksono, Itok dan Maulida. “Implementation Of Daily Services For Jember Population Administration Lahbako (Daily Service For The Jember Population Administration) In Ambulu District”, dalam *Jurnal PoliticoI*, Vol 22, maret 2022.
- Yuventius Sugiarno. “Membangun Model Strategi Inovasi Pada Kinerja Industri Media Siber Di Jawa Timur”, Dalam *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, Vol 6, April 2021.
- Yudha Pradana, Lazuardi. ”Peningkatan Pelayanan Pada Koperasi Di Kota Jambi Melalui Digitalisasi Koperasi” *Jurnal Media Sisfo* 17, No 1 (2023): 1

Zayanti Mandasari, “Keterbukaan informasi public dan percepatan reformasi birokrasi”, dalam *Atikel Ombudsman republic Indonesia*, Desember 2020.



Nama : Ayu Maharani

NIM : E20192043

Judul Penelitian	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Inovasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Pendapatan Koperasi Siswa di MA Al Amien Sabrang Ambulu Jember	1. Inovasi pelayanan 2. Pendapatan koperasi	1. Inovasi Pelayanan 2. Pendapatan Koperasi	1. Partisipasi 2. Keterbukaan 3. Akuntabilitas 4. Ketepatan waktu 1. Partisipasi Anggota a. Pendapatan Operasional b. Pendapatan Non Operasional c. Pendapatan Luar Biasa 2. Sisa Hasil usaha (SHU)	1. Kepala Koperasi Siswa MA Al Amien 2. Anggota atau Staf koperasi Siswa MA Al Amien 3. Pelanggan Koperasi Siswa MA Al Amien	1. Pendekatan Penelitian: Pendekatan Kualitatif 2. Jenis Penelitian: Deskriptif 3. Subyek Penelitian: Purposive 4. Teknik Pengumpulan Data: A. Observasi B. Wawancara C. Dokumentasi 5. Analisa Data: Deskriptif, 6. Keabsahan Data: Triangulasi Sumber	1. Bagaimana model pelayanan pada Koperasi siswa di MA Al Amien Sabrang Ambulu Jember? 2. Bagaimana inovasi pelayanan yang diterapkan pada koperasi siswa di MA Al Amien Sabrang Ambulu Jember?

BIODATA PENULIS



1. Data pribadi

Nama : Ayu Maharani

NIM : E20192043

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Islam

Prodi : Ekonomi Syari'ah

Jenis Kelamin: Perempuan

Tempat Lahir : Kendal

Tanggal Lahir: 01 Agustus 2001

Alamat : Jl. Purworejo, Rt003/Rw002, Desa Karya Bhakti, Kecamatan

Muara Wahau, Kabupaten Kutai Timur, Provinsi Kalimantan Timur

No. Telpn : 082230379469

Alamat email : maharaniayu505@gmail.com

2. Riwayat pendidikan

TK Permata Bunda : 2007

SDN 009 Karya Bhakti : 2013

MTS Al Amien : 2016

MA Al Amien : 2019

UIN KHAS Jember : 2024

3. Pengalaman Organisasi

- a. Pramuka SDN 009 Karya Bhakti
- b. IPNU IPPNU PK MA Al Amien
- c. Jurnalistik MA Al Amien
- d. Anggota PMII rayon FEBI UIN KHAS Jember
- e. Anggota UBM UIN KHAS Jember
- f. Demisioner Asosiasi Mahasiswa Alumni Al Amien Sabrang Ambulu



Nomor : B- /Un.22/7.a/PP.00.9/11/2024

05 September 2024

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Koperasi sekolah MA Al Amien Sabrang Ambulu

Jl. Kyai Masduqie, sabrang, Kec. Ambulu , Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Ayu Maharani
NIM : E20192043
Semester : 11 (Sebelas)
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi sekolah di MA Al Amien Desa Sabrang, Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu mulai tanggal 20 Oktober s/d 25 November 2024.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,


Nurul Widyawati Islami Rahayu

SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Ayu Maharani

NIM : E20192043

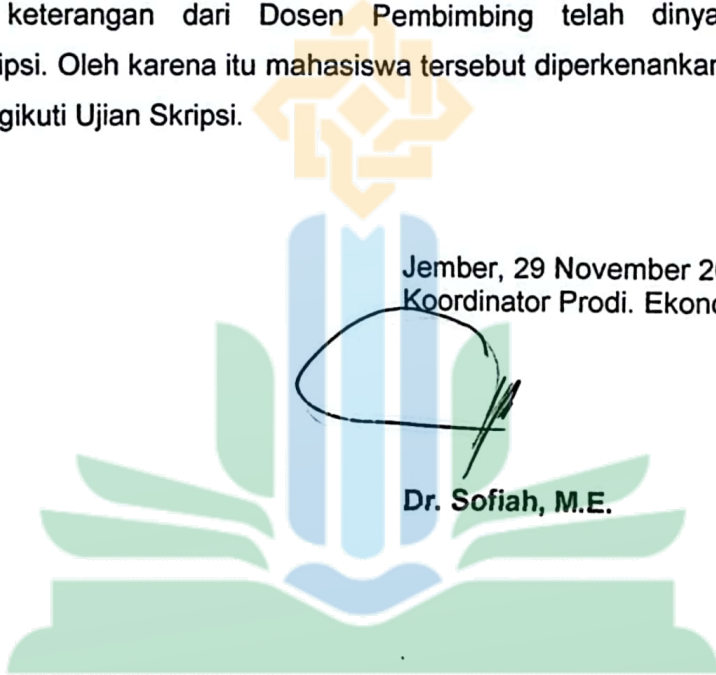
Semester : 11 (Sebelas)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 29 November 2024
Koordinator Prodi. Ekonomi Syariah,



Dr. Sofiah, M.E.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Himmatul Aliyah, S. Pd
Jabatan : Kepala koperasi Siswa MA Al Amien
Alamat : Jl. Kyai Masduqie, Dusun Kebonsari, Desa Sabrang, Kecamatan Ambulu, kabupaten Jember, Jawa Timur 68157.

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas:

Nama : Ayu Maharani
Nim : E20192043
Prodi : Ekonomi Syariah
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember

Telah selesai melakukan penelitian di Mutiara Prima : Jl. Kyai Masduqie, Dusun Kebonsari, Desa Sabrang, Kecamatan Ambulu, kabupaten Jember, Jawa Timur 68157 terhitung mulai tanggal 20 Oktober 2024 – 25 November 2024 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Pendapatan Koperasi Siswa di MA Al Amien Desa Sabrang Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember”**

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk di pergunakan seperlunya.

Jember, 25 November 2024

Pemilik Usaha



Himmatul Aliya, S. Pd



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayu Maharani

Nim : E20192043

Prodi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul "Inovasi pelayanan dalam meningkatkan pendapatan koperasi siswa di MA Al Amien Desa Sabrang Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember" secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat digunakan sebagai mana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Jember, 25 November 2024

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E R



Ayu Maharani

NIM: E201932043

Pedoman penelitian

A. Pedoman Observasi

1. mengetahui model pelayanan pada koperasi siswa di MA Al Amien desa Sabrang, Kecamatan Ambulu, Kabupaten Jember
2. mengetahui inovasi pelayanan yang diterapkan pada koperasi siswa di MA Al Amien Desa sabrang kecamatan ambulu kabupaten Jember

B. Pedoman wawancara

1. Wawancara dengan kepala koperasi
 - 1) Bagaimana Sejarah berdirinya koperasi siswa
 - 2) Apa visi dan misi koperasi siswa
 - 3) Bagaimana model pelayanan pada koperasi siswa di MA Al Amien
 - 4) Digantinya inovasi baru apa karena factor penurunan pendapatan
 - 5) Apakah model baru dapat diterima oleh konsumen dibanding model lama
 - 6) Bagaimana dengan pendapatan luar biasa dan sisa hasil usaha pada koperasi sekolah yang notabene tidak sama dengan koperasi simpan pinjam?
2. Wawancara dengan siswa MA Al Amien
 - 1) Bagaimana pelayanan dikoperasi saat ini
 - 2) Apakah inovasi pelayanan baru dapat diterima dibanding model pelayanan lama?
 - 3) Apa dengan adanya model pelayanan ini dapat memudahkan dalam transaksi?
 - 4) Apa keunggulan dari inovasi yang diterapkan saat ini?
3. Wawancara dengan staff koperasi sekolah di MA Al Amien

- 1) Bagaimana pengolahan keuangan setelah dan sebelum inovasi pelayanan berlangsung
- 2) Adakah akuntabilitas yang dianggap rumit setelah perubahan system
- 3) Mengapa memilih untuk menerapkan metode self service pada saat itu
- 4) Bagaimana tanggapan anda pada saat diputuskan untuk merubah metode pelayanan pada saat rapat anggota?



JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

NO	Tanggal	Uraian Penelitian	Paraf
1	20 Oktober 2024	Wawancara dengan Himmatul Aliya, S. Pd Selaku kepala koperasi	
2	21 Oktober 2024	Wawancara dengan Zahro Kusumawardani siswa XI IPS selaku konsumen	
3	21 Oktober 2024	Wawancara dengan Nurhayati selaku staf atau karyawan koperasi	
4	25 Oktober 2024	Wawancara dengan Diva Hayrani siswa XI IPA selaku konsumen	
5	25 Oktober 2024	Wawancara dengan Muhammad Khotib siswa XII IPS selaku konsumen	
6	15 November 2024	Wawancara dengan Putri Arini selaku staf atau karyawan koperasi	
7	20 November 2024	Wawancara dengan Himmatul Aliya, S. Pd selaku kepala koperasi	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Yang menyatakan
Koperasi Sekolah MA AL- Amien



Himmatul Aliya, S. Pd

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Konsumen



Wawancara dengan Konsumen



Wawancara dengan Konsumen

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Wawancara dengan Konsumen



Wawancara dengan Staff atau Karyawan



Wawancara dengan Kepala Koperasi



Wawancara dengan Konsumen



Wawancara dengan Kepala Koperasi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

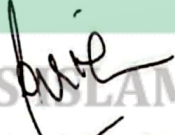
Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Ayu Maharani
NIM : E20192043
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Inovasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Pendapatan Koperasi Sekolah Di MA Al-Amien Desa Sabrang Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan Aplikasi DrillBit, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada Aplikasi DrillBit kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 29 November 2024
Operator Aplikasi DrillBit
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
Luluk Musfiroh

