

**TINJAUAN PENERAPAN BAGI HASIL DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI KOPERASI JASA TRI CAPITAL
INVESTAMA SYARIAH**

(Laporan Akhir)

**Oleh:
RAHMA ACMALIA RASYID
2301081001**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2026

ABSTRAK

TINJAUAN PENERAPAN BAGI HASIL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI KOPERASI JASA TRI CAPITAL INVESTAMA SYARIAH

Oleh :

RAHMA ACMALIA RASYID

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan sistem bagi hasil dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah Lampung. Sistem bagi hasil merupakan salah satu prinsip utama dalam lembaga keuangan syariah yang menekankan pada keadilan, transparansi, dan kesepakatan antara pihak koperasi dan pelanggan. Metode penulisan yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penulisan menunjukkan bahwa penerapan sistem bagi hasil yang dilakukan telah sesuai dengan prinsip syariah dan prosedur yang berlaku, serta memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Transparansi dalam pembagian keuntungan dan komunikasi yang baik antara pihak koperasi dan pelanggan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penerapan sistem bagi hasil yang tepat dapat menjadi strategi efektif dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Bagi Hasil, Kepuasan Pelanggan, Koperasi Syariah, Transparansi, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

A REVIEW OF THE ROLE OF OUTCOMES IN ENHANCING CUSTOMER SATISFACTION AT THE TRI CAPITAL INVESTAMA SYARIAH SERVICE COOPERATIVE

RAHMA ACMALIA RASYID

The purpose of this study is to investigate and analyse the implementation of the profit-sharing system in improving customer satisfaction at Tri Capital Investama Syariah Lampung Cooperative. The system of profit sharing is one of the main principles of Islamic financial institutions, emphasising justice, transparency, and agreement between the cooperative and its customers. The descriptive qualitative method was used, with data collected through observation, interviews, and documentation. The results of the study show that the implementation of the profit-sharing system has been in accordance with the principles of Shariah and the applicable procedures, and has had a positive impact on customer satisfaction. Transparency in profit sharing and effective communication between the cooperative and customers are key factors in building trust and customer satisfaction. Therefore, the proper implementation of the profit-sharing system can be an effective strategy in retaining and increasing customer loyalty.

Keywords: Profit Sharing, Customer Satisfaction, Sharia Cooperative, Transparency, Customer Loyalty.

**TINJAUAN PENERAPAN BAGI HASIL DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI KOPERASI JASA TRI CAPITAL
INVESTAMA SYARIAH**

Laporan Akhir

Oleh

RAHMA ACMALIA RASYID 2301081001

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Ahli Madya (A.Md)

pada

Program Studi DIII Keuangan dan Perbankan Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2026

PERSETUJUAN

Judul Laporan Akhir

**: TINJAUAN PENERAPAN BAGI HASIL
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN DI KOPERASI JASA TRI
CAPITAL INVESTAMA SYARIAH**

Nama Mahasiswa

: Rahma Acmalia Rasyid

Nomor Pokok Mahasiswa

: 2301081001

Program Studi

: DIII Keuangan dan Perbankan

Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis

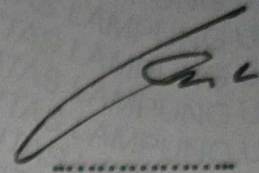
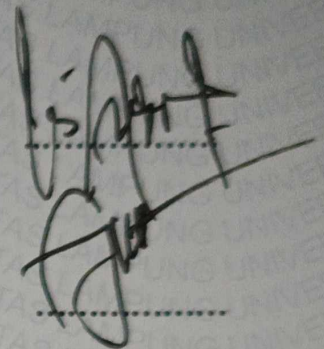
MENYETUJUI

**Menyetujui
Pembimbing**

**Mengetahui,
Ketua Program Studi**

**Prakarsa Panji Negara, S.E., M.E., Ph.D
NIP.197405012008011007**

**Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.SC
NIP.197703242008122001**

MENGESAHKAN**Ketua Penguji****: Prakarsa Panji Negara, S.E., M.E., Ph.D****Penguji Utama****: Lis Andriani HR, S.E., M.Si****Sekretaris Penguji****: Fajrin Satria Dwi Kesumah, S.E., M.FBE****Mengesahkan****Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Lampung****Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si**
NIP. 196606211990031003**Tanggal Lulus Ujian : 26 Mei 2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul:

TINJAUAN PENERAPAN BAGI HASIL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI KOPERASI JASA TRI CAPITAL INVESTAMA SYARIAH

Adalah hasil karya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam laporan akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau symbol yang saya akui seolah olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik laporan akhir yang saya ajukan ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain namun mengakui seolah olah sebagai hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia untuk dibatalkan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 17 Juni 2026

Yang Memberi Pernyataan



Rahma Acmalia Rasyid

NPM 2301081001

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Rahma Acmalia Rasyid yang dilahirkan di Kalianda pada tanggal 04 Oktober 2004. Yang merupakan anak Pertama dari dua bersaudara anak dari pasangan Bapak M Syukur dan Ibu Nur Hadi Yanti.

Pendidikan penulis dimulai dari jenjang Taman Kanak Kanak di TK ABA KEDATON yang lulus pada tahun 2011. Kemudian menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 1 Kedaton pada tahun 2017. Melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Kalianda yang lulus pada tahun 2020. Lalu dilanjutkan ke jenjang Madrasah Aliyah Al Fatah Natar yang lulus pada tahun 2023.

Tahun 2023 penulis diterima sebagai Mahasiswa di Universitas Lampung Fakultas Ekonomi dan Program Studi Diploma III Keuangan Dan Perbankan. Selama perkuliahan penulis tekun dan semangat dalam mengikuti seluruh proses pembelajaran. Penulis aktif dalam beberapa organisasi kemahasiswaan seperti Bem, Kspm, Ebec, dan HMJ Manajemen, Namun di 2025 memutuskan untuk menjadi sekretaris bidang pengkajian dan pengembangan keilmuan di HMJ Manajemen. Pada Tanggal 12 Januari – 27 Februari penulis mengikuti Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Koperasi Tri Capital Investama Syariah.

MOTTO

“Keberhasilan adalah hasil kerja keras,ketekunan,dan belajar dari kegagalan.”-

Colin Powell

“ Sesungguhnya,barangsiapa bertakwa dan bersabar,maka sungguh ,Allah tidak menyia-nyiakan pahala orang yang berbuat baik” (Q.S Yusuf:90).

“ Jangan berkecil hati jika jawaban doamu tidak segera datang.Pelajarilah,renungkan,dan tetap berdoa,memiliki iman yang tulus,dan menjalankan perintah-perintahnya”. – Joseph B.Wirthlin

“Keberhasilan bukan milik orang pintar.Keberhasilan milik orang yang senantiasa berusaha”.- BJ.Habibie

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayahnya penulis mampu menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Laporan Akhir ini saya persembahkan kepada: Kedua Orang Tua Tercinta Saya

Ayah M. Syukur,S.sos dan Ibu Nur Hadi Yanti

Terima kasih telah memberikan kasih sayang yang sangat tulus kepada penulis, doa yang tiada henti, motivasi, apresiasi, semangat, serta materi. Terima kasih atas segala usaha dan perjuangan untuk penulis sejak lahir sampai sekarang, mendapatkan orang tua seperti Ayah & Ibu di dalam hidup penulis merupakan rasa Syukur yang sangat berarti. Dapat terselesainya laporan ini merupakan salah satu bentuk kasih sayang penulis dalam membahagiakan dan membanggakan kedua orang tua penulis. Sehat selalu dan tolong hiduplah lebih lama lagi untuk dapat menyaksikan setiap momen penting dalam kehidupan penulis, penulis juga berharap Ayah & Ibu bisa terus disebelah penulis dan menyaksikan doa yang selama ini diharapkan akhirnya terkabul.

Terima kasih juga untuk almamater tercinta, Program Studi DIII Keuangan dan Perbankan, Jurusan Manajemen, Fakultas ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung.

SANWACANA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang dengan karunia-Nya memberikan penulis kekuatan dan kesempatan untuk menyelesaikan laporan akhir hasil dari Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang telah dilakukan pada Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah. Laporan ini disusun dengan judul “Tinjauan Penerapan Bagi Hasil dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah”. Tanpa rahmat dan ridho-Nya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung. Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis mendapatkan banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak melalui berbagai aspek sehingga penulis mampu menyelesaikan karya ini dengan tuntas. Oleh karena itu, sebagai ucapan rasa syukur, hormat, dan terima kasih penulis yang mendalam kepada setiap individu dan pihak yang telah berkontribusi. Penulis dengan tulus menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, yang telah memberikan dukungan penuh terhadap penyelenggaraan program pendidikan ini.
2. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, yang telah memberikan arahan dan dukungan yang sangat bermanfaat selama proses perkuliahan.
3. Ibu Dr. Zainur M. Rusdi, S.E., M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Lampung, yang telah membantu dalam proses administrasi dan memberikan petunjuk berharga

4. Ibu Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc., Ketua Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, yang senantiasa memberikan arahan dalam penyusunan dan penulisan tugas akhir ini.
5. Ibu Dr.Roslina,S.E.,M.Si., Dosen Pembimbing Akademik, yang telah dengan sabar membimbing penulis selama masa studi dan memberikan ilmu serta pengetahuan yang sangat berguna.
6. Bapak Prakarsa Panji Negara,S.E.,M.E.,Ph.D,selaku Dosen Pembimbing Lapangan, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan yang positif dan semangat membangun dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Ibu Lis Andriani,HR.,S.E.M.Si,selaku Penguji Utama yang telah memberikan penilaian objektif dan saran yang sangat membantu dalam proses evaluasi tugas akhir ini.
8. Bapak Fajrin Satria Dwi Kesumah.,S.E.,M.FBE yang turut memberikan masukan berharga dalam mengembangkan kualitas laporan ini.
9. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, yang telah membekali penulis dengan ilmu, wawasan, dan nilai-nilai moral yang sangat bermanfaat dalam kehidupan akademik dan profesional.
10. Kepada seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, yang telah membantu dalam urusan administrasi dan memberikan dukungan teknis selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
11. Bu Putri Rosmala Dewi selaku Pembina Utama Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah yang telah memberikan kesempatan berharga bagi penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di perusahaan ini.
12. Pak Nale selaku Branch Manager di Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah yang telah memberikan banyak ilmu,pengalaman,serta pembelajaran kepada penulis

13. Kak Puspa selaku customer service di Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah yang telah memberikan banyak ilmu terkait dengan penempatan deposito maupun pembukaan rekening tabungan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
14. Kak Riska selaku staff bagian publikasi dan administrasi yang telah memberikan perhatian penuh dan panduan selama kegiatan PKL.
15. Kak Reni selaku Marketing yang telah memberikan banyak masukan terkait judul tugas akhir beserta penjelasannya mengapa harus mengambil judul tersebut.
16. Pak Aldo selaku Marketing yang telah memberikan banyak ilmu serta menceritakan pengalamannya selama di dunia kerja, yang insyaallah sangat bermanfaat untuk penulis.
17. Kepada Orang Tua Ayah & Ibu, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan yang tiada henti. Tanpa doa dan pengorbanan mereka, penulis tidak akan dapat menyelesaikan pendidikan ini dengan baik.
18. Kepada Adik penulis Azmi, terima kasih untuk support dan semangatnya untuk penulis sehingga bisa terselesainya tugas akhir ini.
19. Sahabat-sahabatku Dina, Zahra, Kiya, Imaroh yang selalu ada dalam kondisi susah maupun senang dan memberikan semangat, ide-ide, serta dukungan moral yang sangat berarti selama penulisan tugas akhir ini.
20. Teman-teman seperjuangan Ratu, Bulan, Aurel, Bayu, Bintang, Rara, Valen, Lili, Niswa, Elsiva yang senantiasa memberikan semangat serta dukungan dalam proses perkuliahan hingga sampai penulisan tugas akhir ini.
21. Kepada seluruh rekan Presidium HMJ Manajemen periode 2024/2025 Saya hormati dan saya sayangi Zidan, Megy, Aurel, Bulan, Mugar Thifal, Sandi, Jaber, Lisa, Ratu, Nazril. Terima Kasih telah hadir dan memberikan memori serta pengalaman yang sangat berharga bagi penulis.
22. Seluruh Teman-teman D3 Keuangan dan Perbankan Angkatan 2023, yang telah bersama-sama melalui proses perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir ini, saling membantu dan mendukung satu sama lain.

23. Kepada diri sendiri, terima kasih sudah kuat dan bertahan sampai di titik ini. Dari banyak keraguan, permasalahan, dan jatuh bangun dalam alur kehidupan yang banyak disimpan sendiri nyatanya kamu mampu untuk bertahan sampai saat ini. Berada di titik ini merupakan bukti pencapaian dari semua rasa sakit yang pernah dialami, terus berkembang menjadi lebih baik lagi ya, Selamat !

Dan sampai bertemu di pencapaian hidup selanjutnya, kamu hebat dan layak. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar laporan ini dapat terus diperbaiki dan memberikan manfaat yang lebih besar lagi. Semoga karya ini dapat memberikan informasi yang berguna dan menjadi referensi yang bermanfaat, baik untuk akademik maupun untuk perkembangan dunia perbankan, khususnya terkait dengan Penerapan Sistem Bagi Hasil.

Bandar Lampung, 11 Mei 2026
Penulis,

Rahma Acmalia Rasyid
NPM 2301081001

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN.....	v
PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
SANWACANA	xi
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penulisan Laporan Akhir.....	6
1.4 Manfaat dan Kegunaan Laporan Akhir	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 8
2.1. Pengertian Koperasi	8
2.2. Pengertian Koperasi Syariah.....	8
2.3. Pengertian Bagi Hasil.....	9
2.3.1 Prinsip Bagi Hasil	9

2.3.2	Jenis Bagi Hasil.....	10
2.3.3	Peluang Bagi Hasil.....	11
2.3.4	Kendala dan Tantangan Implementasi Sistem Bagi Hasil	12
2.4.	Kepuasan Pelanggan	14
2.5.	Hubungan Bagi Hasil dengan Kepuasan Pelanggan	14
2.6.	Indikator Kepuasan Pelanggan Menggunakan Terra	15
BAB III METODE PENELITIAN		18
3.1.	Desain Penelitian	18
3.2.	Jenis dan Sumber Data.....	18
3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	18
3.4.	Objek Kerja Praktik	19
3.5.	Lokasi dan Waktu Praktik Kerja Lapangan	20
3.6.	Profil Lengkap Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah	20
3.6.1	Identitas Perusahaan.....	20
3.6.2	Produk Layanan	20
3.6.3	Unit Bisnis	20
3.6.4	Anggota dan Cabang.....	21
3.7.	Struktur Organisasi Koperasi Tri Capital Investama Syariah Lampung	20
3.8.	Visi dan Misi Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		24
4.1.	Hasil Wawancara Mengenai Penerapan Sistem Bagi Hasil	24
4.2.	Transparansi dan Penerapan Prinsip Syariah	24
4.3.	Kepuasan Anggota terhadap Sistem Bagi Hasil.....	25
4.4.	Kendala dalam Penerapan Sistem Bagi Hasil	25
4.5.	Hasil Dokumentasi Produk Deposito Syariah.....	26
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		27
5.1.	Kesimpulan	27
5.2.	Saran	27

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Hasil Pra Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Penerapan Sistem Bagi Hasil	3
1.2 Hasil Pra Survei Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	4
4.1 Peran Platform Digital dalam Layanan dan Pemasaran	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Indikator Dari Setiap Dimensi TERRA	16
3.1 Struktur Organisasi Koperasi Tri Capital Investama Syariah Lampung....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Daftar Pertanyaan dan Jawaban Hasil Wawancara	31
Lampiran 2 Wawancara Kepada Kepala Koperasi Cabang Lampung.....	33
Lampiran 3 Imbal Hasil Deposito.....	33
Lampiran 4 Logbook Praktik Kerja Lapangan.....	34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perekonomian yang semakin dinamis menuntut adanya sistem keuangan yang mampu memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui penguatan lembaga keuangan, baik yang bersifat konvensional maupun berbasis syariah. Dalam beberapa tahun terakhir, lembaga keuangan syariah mengalami perkembangan yang cukup signifikan di Indonesia. Hal ini dipengaruhi oleh meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya sistem keuangan yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga memperhatikan nilai-nilai keadilan, transparansi, serta keberkahan dalam setiap transaksi.

Koperasi jasa keuangan syariah hadir sebagai salah satu alternatif lembaga keuangan yang berperan dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat, khususnya bagi pelaku usaha kecil dan menengah. Koperasi tidak hanya berfungsi sebagai lembaga penghimpun dan penyalur dana, tetapi juga sebagai wadah untuk meningkatkan kesejahteraan anggota melalui prinsip kebersamaan dan tolong-menolong. Dalam operasionalnya, koperasi syariah menggunakan prinsip-prinsip yang sesuai dengan hukum Islam, salah satunya adalah sistem bagi hasil.

keuangan syariah mencerminkan prinsip keadilan dan kemitraan, di mana tidak ada pihak yang dirugikan selama pelaksanaannya sesuai dengan kesepakatan. Oleh karena itu, sistem ini dinilai mampu menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara lembaga keuangan dan nasabah.

Namun, dalam praktiknya, penerapan sistem bagi hasil tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan. Masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap konsep bagi hasil, perbedaan persepsi mengenai perhitungan keuntungan, serta kurangnya transparansi dalam penyampaian informasi. Kondisi tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pelanggan, terutama jika hasil yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi awal. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dengan harapan yang dimiliki. Dengan demikian, apabila kinerja layanan tidak sesuai dengan harapan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan menurun.

Fenomena tersebut juga dapat ditemukan pada Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah Lampung sebagai salah satu lembaga keuangan syariah yang menawarkan produk pembiayaan berbasis bagi hasil. Dalam menjalankan kegiatannya, koperasi ini berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dengan menerapkan prinsip syariah secara konsisten. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pemahaman nasabah terhadap sistem bagi hasil serta tingkat kepuasan yang dirasakan. Sebagian nasabah belum sepenuhnya memahami mekanisme perhitungan bagi hasil, sehingga menimbulkan persepsi yang berbeda antara pihak koperasi dan pelanggan.

Untuk memperkuat fenomena tersebut, penulis melakukan pra survei terhadap pelanggan Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah Lampung. Hasil pra survei mengenai tingkat kepuasan pelanggan disajikan pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Hasil Pra Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Penerapan Sistem Bagi Hasil

Tingkat Kepuasan	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Puas	5	71%
Puas	2	29%
Cukup Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%
Total	7	100%

Sumber: Hasil Pra Survei, 2026

Berdasarkan Tabel 1.1, diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan koperasi, yaitu sebesar 71% responden menyatakan sangat puas dan 29% menyatakan puas. Sementara itu, tidak terdapat responden yang menyatakan cukup puas maupun tidak puas. Data tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelanggan telah merasa puas terhadap penerapan sistem bagi hasil yang dilakukan oleh koperasi.

Meskipun demikian, tingkat kepuasan yang tinggi tersebut tidak serta-merta menunjukkan bahwa seluruh aspek telah berjalan secara optimal. Berdasarkan hasil kuesioner awal, masih ditemukan beberapa kendala yang berkaitan dengan pemahaman pelanggan terhadap sistem bagi hasil serta persepsi mengenai keadilan dalam pembagian keuntungan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat potensi kesenjangan antara sistem yang diterapkan oleh koperasi dengan pemahaman pelanggan.

Selanjutnya, untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, peneliti juga melakukan pra survei yang hasilnya disajikan pada Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2 Hasil Pra Survei Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

No	Faktor	Jumlah Responden	Persentase
1	Transparansi Sistem Bagi Hasil	2	29%
2	Pemahaman Sistem Bagi Hasil	2	29%
3	Keadilan Pembagian Keuntungan	1	14%
4	Kualitas Pelayanan	1	14%
5	Kepercayaan terhadap Koperasi	1	14%
Total		7	100%

Sumber: Hasil Pra Survei, 2026

Berdasarkan Tabel 1.2, diketahui bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah transparansi sistem bagi hasil dan pemahaman terhadap sistem bagi hasil, masing-masing sebesar 29%. Selanjutnya, faktor keadilan pembagian keuntungan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap koperasi masing-masing memiliki persentase sebesar 14%.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada koperasi syariah tidak hanya dipengaruhi oleh hasil yang diperoleh, tetapi juga oleh bagaimana sistem bagi hasil tersebut dijelaskan, dipahami, dan dijalankan secara adil. Transparansi dan pemahaman menjadi faktor utama karena keduanya berkaitan langsung dengan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap lembaga. Apabila pelanggan memiliki pemahaman yang baik serta memperoleh informasi yang jelas, maka tingkat kepuasan yang dirasakan akan semakin tinggi.

Selain itu, tingkat kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kejelasan informasi, serta tingkat kepercayaan terhadap lembaga. Tjiptono (2014) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas produk, kualitas layanan, harga, serta faktor emosional. Dalam konteks koperasi syariah, penerapan sistem bagi hasil yang adil dan transparan menjadi salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berbagai kajian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan prinsip syariah yang baik, khususnya dalam sistem bagi hasil, memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah. Transparansi dalam pengelolaan dana serta kejelasan dalam perhitungan keuntungan menjadi hal yang sangat penting untuk menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Namun demikian, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa implementasi sistem bagi hasil pada setiap lembaga keuangan syariah dapat berbeda-beda, tergantung pada kebijakan, manajemen, serta karakteristik nasabah yang dilayani.

Dengan demikian, meskipun secara umum tingkat kepuasan pelanggan tergolong tinggi, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan, khususnya dalam hal transparansi, pemahaman, dan keadilan dalam penerapan sistem bagi hasil. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan yang menarik untuk diteliti lebih lanjut.

Oleh karena itu, penting untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana penerapan sistem bagi hasil dalam suatu koperasi syariah, serta sejauh mana sistem tersebut mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pemahaman ini tidak hanya bermanfaat bagi pihak koperasi dalam meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga bagi masyarakat sebagai bahan pertimbangan dalam memilih lembaga keuangan yang sesuai dengan kebutuhan dan prinsip yang diyakini.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dilihat bahwa penerapan sistem bagi hasil memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan pada koperasi syariah. Dengan adanya berbagai fenomena dan kondisi yang terjadi, maka diperlukan suatu kajian yang lebih mendalam mengenai bagaimana sistem bagi hasil diterapkan serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penulisan dengan judul **“Tinjauan Penerapan Bagi Hasil dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah Lampung.”**

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Apakah penerapan sistem bagi hasil di Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah sudah berjalan dengan baik?

1.3 Tujuan Penulisan Laporan Akhir

- 1.3.1 Untuk mengetahui Bagaimana penerapan sistem bagi hasil di Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah.

1.4 Manfaat dan Kegunaan Laporan Akhir

Dengan disusunnya laporan ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik bagi penulis, instansi, maupun pembaca. Adapun manfaat tersebut adalah sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Penulis

- 1 Menambah wawasan dan pemahaman penulis mengenai penerapan sistem bagi hasil dalam lembaga keuangan syariah, khususnya di koperasi jasa Tri Capital Investama Syariah.
- 2 Mengembangkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian, pengumpulan data, serta analisis terkait kepuasan pelanggan.
- 3 Menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik nyata di lapangan.

1.4.2 Bagi Perusahaan /Instansi

- 1 Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi koperasi dalam menerapkan sistem bagi hasil kepada pelanggan
- 2 Memberikan masukan atau saran yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan.
- 3 Dapat dijadikan sebagai referensi dalam pengembangan kebijakan atau strategi pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.

1.4.3 Bagi Pembaca

- 1 Menambah pengetahuan pembaca mengenai penerapan sistem bagi hasil pada koperasi syariah.

- 2 Memberikan gambaran tentang hubungan antara penerapan sistem bagi hasil dengan tingkat kepuasan pelanggan.
- 3 Dapat dijadikan referensi atau sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang serupa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Koperasi

Koperasi merupakan salah satu badan usaha yang berbadan hukum dengan usaha yang beranggotakan orang-orang yang berorientasi menghasilkan nilai tambah yang dapat dimanfaatkan bagi peningkatan kesejahteraan anggotanya. Selain itu, koperasi juga sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berorientasi untuk menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam upaya memperkuat struktur perekonomian nasional dengan demokrasi ekonomi yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Banyak jenis koperasi yang didasarkan pada kesamaan kegiatan dan kepentingan ekonomi anggotanya seperti Koperasi simpan pinjam (Koperasi jasa keuangan), Koperasi Konsumen, Koperasi Produksi, Koperasi Pemasaran dan Koperasi Serba Usaha (Munir dan Indarti, 2012).

2.2 Pengertian Koperasi Syariah

Menurut Kementrian Koperasi UKM RI tahun 2009 pasal 1, menyatakan bahwa Koperasi jasa keuangan syariah adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan, investasi, dan simpanan sesuai dengan pola bagi hasil (syariah). Ahmad Ifham menyatakan bahwa usaha koperasi syariah meliputi kegiatan usaha yang halal, baik dan bermanfaat (thayib) serta menguntungkan dengan sistem bagi hasil, dan tidak riba. Untuk menjalankan fungsi perannya, koperasi syariah menjalankan usaha sebagaimana tersebut dalam sertifikasi usaha koperasi. Usaha- usaha yang diselenggarakan koperasi syariah harus dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku.

2.3 Pengertian Bagi Hasil

Bagi hasil (Mudharabah/Bagi Hasil) ini sering kita jumpai pada lembaga perbankan syariah dimana sistem bagi hasil ini memerlukan *win-win solution*. Artinya perjanjian bagi hasil dibuat berdasarkan asas kesepakatan bersama yang saling memberkati antara dua pihak tanpa ada paksaan. Dalam membagi keuntungan, ada beberapa faktor yang harus diperhatikan. Secara spesifik faktor-faktor yang secara langsung mempengaruhi tingkat komitmen perjanjian bagi hasil, sedangkan tidak langsungnya adalah dalam menentukan poin atau faktor pendapatan dihasilkan oleh biaya-biaya yang dikeluarkan dari dana utama (modal). Kesepakatan mengenai kesepakatan nisbah pertama-tama harus mempertimbangkan ketiga faktor ini, yaitu; Faktor pertama, partner sharing, merupakan sesuatu yang nyata dan terukur oleh karena itu hal ini tidak memerlukan perhatian khusus. Dua faktor terakhir, ekspektasi keuntungan dan risiko yang diharapkan, digunakan untuk memperkirakan keuntungan dan risiko. Hal yang dapat terjadi dalam kerja sama berbasis PLS sangatlah penting, terutama sehubungan dengan risiko yang mungkin terjadi. Risiko mempunyai dampak negatif terhadap perusahaan. Semakin besar risiko maka semakin rendah nilai keuntungan perusahaan.

2.3.1 Prinsip Bagi Hasil

2.3.1.1 Pendekatan *Profit Sharing*

Profit sharing menurut etimologi Indonesia adalah bagi keuntungan. Dalam kamus ekonomi diartikan pembagian laba. Profit secara istilah adalah perbedaan yang timbul ketika total pendapatan suatu perusahaan lebih besar dari biaya total. Di dalam istilah lain profit sharing adalah perhitungan bagi hasil didasarkan kepada hasil bersih dari total pendapatan setelah dikurangi biaya-biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan tersebut.

2.3.1.2 Pendekatan *Revenue Sharing*

Revenue (pendapatan) dalam kamus ekonomi adalah hasil uang yang diterima oleh suatu perusahaan dari penjualan barang-barang (goods) dan jasa (services)

yang dihasilkan dari pendapatan penjualan (sales revenue). Dalam arti lain revenue merupakan besaran yang mengacu pada perkalian antara jumlah output yang dihasilkan dari kegiatan produksi dikalikan dengan harga barang atau jasa dari suatu produksi tersebut. Perhitungan menurut pendapatan ini adalah perhitungan laba didasarkan pada pendapatan yang diperoleh dari pengelola dana, yaitu pendapatan usaha sebelum dikurangi dengan biaya usaha untuk memperoleh pendapatan tersebut. Prinsip revenue sharing diterapkan berdasarkan pendapat dari syafi'i yang mengataka bahwa mudharib tidak boleh menggunakan harta mudharabah sebagai biaya, baik di dalam keadaan menetap maupun berpergian (diperjalanan) karena mudharib telah mendapatkan bagian keuntungan maka ia tidak berhak mendapatkan sesuatu (nafkah) dari harta itu yang pada akhirnya ia akan mendapat yang lebih besar dari bagian shahibul maal. Sedangkan untuk profit sharing diterapka berdasarkan pendapat Abu Hanifah, Malik, yang mengatakan bahwa mudharib dapat membelanjakan harta mudharabah hanya bila perdagangannya itu diperjalanan saja baik itu untuk biaya makan, pakaian dan sebagainya.

2.3.2 Jenis-jenis Bagi Hasil

2.3.2.1 Mudharabah

Secara teknis Al Mudharabah adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak di mana pihak pertama (shahibul mal) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara Mudharabah dibagi menurut kesepakatan yang di tuangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian pengelola. Seandainya kerugian itu diakibatkan karena kelalaian atau kecurangan pengelola, pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.

2.3.2.2 Musyarakah

Al Musyarakah adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu di mana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana (atau

amal / expertise) dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.

2.3.3 Peluang Bagi Hasil

Dari sekian banyak wacana tentang konsep bagi hasil dan lembaga keuangan syariah yang pernah terjadi, baik di kalangan muslim, maupun di kalangan non-muslim, rasanya belum pernah terdengar adanya bantahan yang signifikan tentang keunggulan konsep ekonomi Islam secara keseluruhan, ataupun lembaga keuangan syariah khususnya. Makin banyaknya terbitan yang membahas ekonomi Islam disertai konferensi dan seminar internasional diberbagai belahan bumi membuktikan bahwa makin banyak orang tertarik dan meyakini bahwa konsep ekonomi Islam merupakan alternatif yang menjanjikan atas banyak persoalan ekonomi yang kini melanda dunia. Kedua, jumlah penduduk muslim, pada hakikatnya, jumlah penduduk muslim adalah sebuah kekuatan dan sekaligus peluang yang mestinya harus dimanfaatkan secara baik. Merekalah yang semestinya menjadi pilar utama sekaligus benteng terakhir penegakan ekonomi syariah, di manapun juga. Merekalah yang menjadi stakeholder paling dominan, sumber dana utama, dan sekaligus pihak paling diharapkan akan terbantu oleh sistem ini.

Namun demikian, perlu kehati-hatian dalam melihat aspek ini. Kesalahan dalam memahami keberadaan sekaligus perilaku mereka, maka kekuatan peluang ini bisa berubah menjadi kelemahan dan tantangan. Hal ini tampak terjadi dalam kurun waktu 7-8 tahun belakangan ini. Dan ini pula yang menjadi sebab penting mengapa lembaga keuangan Islam berperan sebagaimana diharapkan sejak semula. Seperti di ungkapkan di atas, pembahasan dari aspek tauhid sangat relevan dalam kaitannya dengan masyarakat Islam ini. Oleh karena itu, pelibatan unsur ulama dan para ustadz yang selama ini dipandang lebih memahami masalah ini, patut menjadi pertimbangan. Apa yang dapat dilihat selama ini, justru peran para ulama dan ustadz ini, belum optimal, untuk mengatakan tidak sama sekali.

Ketiga, pengaruh gerakan global ekonomi syariah. Sudah menjadi gerakan yang bersifat global. Ini bisa di lihat sudah semakin menyebarnya lokasi bank Islam,

tetapi juga dalam masyarakat yang mayoritas penduduknya bukan beragama Islam. Oleh karena itu, gerakan ini dapat dilihat sebagai sebuah kekuatan dan sekaligus peluang untuk memajukan konsep bagi hasil pada lembaga keuangan syariah. Kemampuan mengembangkan jaringan kerja (network) dengan sesama lembaga keuangan syariah di manca negara, akan cukup banyak berarti dalam upaya pengembangannya sehingga peluang ini mestinya jangan sampai di lewatkan.

2.3.4 Kendala dan Tantangan Implementasi Sistem Bagi Hasil

Implementasi sistem distribusi bagi hasil dalam koperasi syariah menghadapi beberapa kendala yang dapat mempengaruhi efektivitas dan keberlanjutannya. Salah satu kendala utama adalah kurangnya pemahaman anggota tentang prinsip syariah dan bagaimana sistem bagi hasil bekerja. Banyak anggota koperasi yang masih belum sepenuhnya memahami konsep bagi hasil yang berbasis pada prinsip syariah, seperti musyarakah dan mudharabah. Hal ini sering menyebabkan ketidakpastian dan keraguan dalam pembagian hasil yang dilakukan oleh koperasi, bahkan bisa menimbulkan ketidakpuasan di kalangan anggota jika pembagian hasil tidak dipahami dengan baik. Tanpa pemahaman yang jelas, anggota cenderung merasa ragu atau bahkan skeptis terhadap transparansi dalam proses bagi hasil.

Selain itu, pengelolaan dana yang tidak profesional juga menjadi tantangan serius dalam implementasi sistem distribusi bagi hasil. Banyak koperasi syariah, terutama yang masih kecil, menghadapi masalah dalam hal pengelolaan keuangan yang efisien dan profesional. Keterbatasan sumber daya manusia yang terlatih di bidang keuangan syariah dapat menyebabkan kesalahan dalam perhitungan keuntungan yang akan dibagikan, yang pada akhirnya mempengaruhi distribusi bagi hasil yang tidak tepat.

Kurangnya pelatihan atau pengawasan yang memadai juga dapat menimbulkan ketidakadilan dalam pembagian hasil, yang merugikan anggota koperasi dan mengurangi kepercayaan mereka terhadap sistem yang ada.

Tantangan dalam perhitungan keuntungan yang adil juga menjadi kendala signifikan. Dalam koperasi syariah, perhitungan keuntungan harus didasarkan pada hasil usaha yang riil dan sesuai dengan prinsip syariah. Namun, dalam praktiknya, perhitungan yang dilakukan sering kali tidak akurat atau tidak transparan, terutama jika koperasi tidak memiliki sistem akuntansi yang baik. Hal ini dapat mengarah pada ketidakpastian dalam menentukan jumlah keuntungan yang dapat dibagikan, yang berpotensi menciptakan ketidakpuasan di kalangan anggota. Selain itu, koperasi syariah sering kali menghadapi masalah dalam menghindari unsur-unsur yang tidak sesuai dengan prinsip syariah, seperti investasi pada usaha yang mengandung unsur riba atau haram, yang dapat menurunkan kredibilitas koperasi.

Persaingan dengan Lembaga Keuangan Konvensional juga menjadi tantangan tersendiri bagi koperasi syariah. Lembaga keuangan konvensional sering menawarkan bunga tetap yang menarik dan sistem yang lebih sederhana, yang kadang lebih memudahkan anggota untuk memilihnya dibandingkan koperasi syariah. Oleh karena itu, koperasi syariah harus dapat menunjukkan keunggulan sistem distribusi bagi hasil yang adil dan transparan serta manfaat jangka panjang bagi anggotanya agar dapat bersaing. Persaingan ini semakin ketat, terutama dalam menarik anggota baru yang lebih memilih sistem yang lebih praktis dan langsung terlihat manfaatnya.

Keterbatasan Infrastruktur dan Teknologi juga menjadi tantangan dalam mengimplementasikan sistem distribusi bagi hasil yang efektif. Banyak koperasi syariah yang belum memiliki sistem manajemen keuangan yang memadai, sehingga distribusi bagi hasil terkadang tidak dapat dilakukan dengan tepat waktu atau sesuai dengan kesepakatan. Tanpa dukungan teknologi yang memadai, koperasi kesulitan dalam memantau dan mengelola dana anggota secara efisien.

Hal ini menghambat upaya untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pembagian hasil, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepercayaan anggota terhadap koperasi.

2.4 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2002) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa, seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan pelanggan, pelanggan tidak puas. Tapi, jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas, dan senang. Jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan pelanggan tersebut akan merasa dikecewakan. Kepuasan ini tentu akan dapat dirasakan setelah pelanggan yang bersangkutan mengkonsumsi produk tersebut.

2.5 Hubungan Bagi Hasil dengan Kepuasan Pelanggan

Hubungan antara sistem bagi hasil dengan kepuasan pelanggan dalam lembaga keuangan syariah sangat erat, karena bagi hasil merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi persepsi dan penilaian pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Sistem bagi hasil yang diterapkan secara adil, transparan, dan sesuai dengan kesepakatan akan memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena pelanggan merasa diperlakukan secara adil dan dilibatkan dalam mekanisme pembagian keuntungan, sehingga menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap lembaga.

Menurut Antonio (2001), sistem bagi hasil mencerminkan prinsip keadilan dan kemitraan antara lembaga keuangan dan nasabah, di mana keuntungan dan risiko ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan. Prinsip ini menjadi dasar dalam membangun hubungan yang harmonis antara kedua belah pihak. Sejalan dengan itu, Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk ketika kinerja layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Dengan demikian, apabila sistem bagi hasil yang diterapkan mampu memberikan

keuntungan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan serta dijalankan secara transparan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat.

Selain itu, transparansi dalam perhitungan dan pembagian bagi hasil juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan memahami dengan jelas bagaimana keuntungan dihitung dan dibagikan, maka akan mengurangi potensi kesalahpahaman dan meningkatkan rasa percaya. Sebaliknya, jika terdapat ketidakjelasan atau ketidaksesuaian dalam penerapan sistem bagi hasil, maka hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan bahkan menurunkan loyalitas pelanggan.

Lebih lanjut, sistem bagi hasil juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan melalui aspek keadilan ekonomi. Dalam sistem ini, pelanggan tidak dibebani kewajiban pembayaran tetap seperti bunga, melainkan menyesuaikan dengan hasil usaha yang diperoleh. Hal ini memberikan rasa aman dan kenyamanan bagi pelanggan, terutama dalam kondisi usaha yang tidak stabil. Dengan demikian, sistem bagi hasil tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme pembagian keuntungan, tetapi juga sebagai faktor yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap lembaga keuangan syariah. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem bagi hasil yang baik, adil, dan transparan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pelanggan. Semakin baik penerapan sistem bagi hasil, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan berdampak pada loyalitas dan keberlangsungan lembaga keuangan syariah.

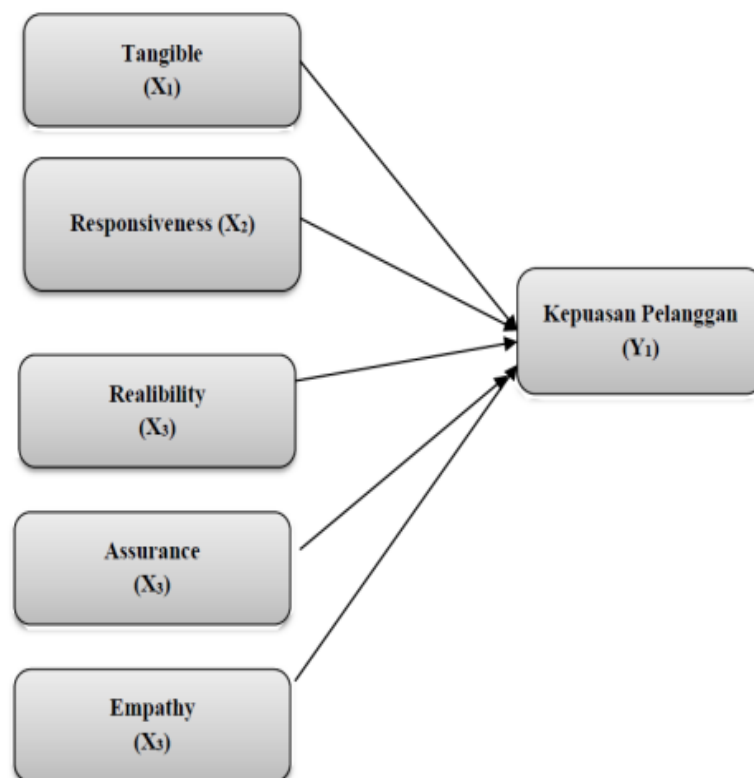
2.6 Indikator Kepuasan Pelanggan Menggunakan Terra

Terra merupakan akronim dari lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan). Metode ini, yang lebih dikenal secara luas sebagai *servqual*, dirancang untuk mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan dengan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Keunggulan *terra* terletak pada kemampuannya untuk membedah kualitas pelayanan ke dalam

aspek-aspek yang lebih spesifik, sehingga perusahaan dapat mengidentifikasi area mana yang memerlukan perbaikan segera demi meningkatkan loyalitas konsumen (Tjiptono, 2019).

Dalam praktiknya, kepuasan pelanggan sangat bergantung pada bagaimana perusahaan mampu memenuhi atau melampaui standar pada kelima dimensi tersebut. Jika persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan berada di bawah ekspektasi mereka, maka pelanggan akan merasa tidak puas; sebaliknya, jika kinerja memenuhi atau melampaui harapan, tingkat kepuasan akan meningkat secara signifikan. Penilaian menggunakan indikator Terra memungkinkan manajemen untuk melakukan evaluasi objektif terhadap efektivitas operasional dan kualitas interaksi antara staf dengan pelanggan (Kotler & Keller, 2021).

Gambar 2.1 Indikator Dari Setiap Dimensi TERRA



Berikut adalah indikator dari setiap dimensi TERRA dalam mengukur kepuasan pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2016). :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Indikator ini berkaitan dengan aspek visual dan infrastruktur yang dapat dilihat langsung oleh pelanggan. Perusahaan dinilai berdasarkan kemegahan gedung, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan teknologi atau peralatan yang digunakan, serta kerapian dan profesionalisme penampilan para pegawainya.

2. *Empathy* (Empati)

Indikator ini mengukur tingkat kepedulian perusahaan dalam memberikan perhatian khusus secara pribadi kepada pelanggan. Hal ini mencakup kemudahan pelanggan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan staf dalam mengenali nama pelanggan, serta upaya tulus perusahaan untuk memahami kebutuhan dan keinginan spesifik setiap individu.

3. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan merujuk pada kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat (akurat) dan konsisten. Penjelasan indikator ini meliputi ketepatan waktu pelayanan, minimnya tingkat kesalahan dalam transaksi atau pencatatan, serta janji-janji promosi yang sesuai dengan kenyataan di lapangan.

4. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Indikator ini menilai seberapa sigap dan cepat para karyawan dalam membantu pelanggan yang sedang mengalami kesulitan atau memiliki pertanyaan. Fokus utamanya adalah pada kecepatan durasi layanan, kemauan untuk tidak menunda pekerjaan, dan pemberian informasi yang jelas tanpa membuat pelanggan merasa terabaikan.

5. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan di hati pelanggan. Indikatornya meliputi kompetensi atau keahlian karyawan di bidangnya, sikap sopan santun (etiket), serta jaminan keamanan fisik maupun data pribadi yang membuat pelanggan merasa bebas dari risiko saat bertransaksi.

BAB III

METODE DAN PENYELESAIAN

3.1. Desain Penelitian

Penulisan ini dirancang untuk membahas secara sistematis bagaimana sistem bagi hasil dijalankan di Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah, dengan fokus pada kepatuhan terhadap prinsip syariah, efektivitas operasional, dan kepuasan pelanggan.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penulisan ini terdiri dari:

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari pihak Koperasi Tri Capital Investama Syariah melalui observasi dan wawancara terhadap Pelaksanaan bagi hasil dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, laporan internal, buku pedoman operasional koperasi, arsip, serta literatur lain yang mendukung penelitian ini.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dengan penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung kegiatan operasional dan alur proses pemberian bagi hasil di Koperasi Jasa Tri

Capital Investama Syariah. Melalui observasi ini, penulis dapat memahami secara nyata proses, dokumen yang digunakan, serta tahapan-tahapan yang dilalui oleh calon nasabah.

2. Studi Dokumentasi

Pengumpulan data juga dilakukan dengan menelaah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan sistem prosedur Bagi Hasil, seperti formulir Bagi Hasil, SOP internal Koperasi, brosur produk Simulasi Passive Income bagi hasil, serta laporan-laporan yang mendukung proses Bagi Hasil.

3. Wawancara

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan narasumber yang terkait dengan objek penelitian. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai penerapan sistem bagi hasil serta tingkat kepuasan pelanggan di Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah.

3.4. Objek Kerja Praktik

Objek praktik kerja dalam laporan ini adalah Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah Kantor Cabang Lampung, yang beralamat di Jl. Sultan Agung, Ruko Transpark Blok A No.11 Way Halim, Bandar Lampung. Fokus utama praktik kerja berada pada bagian yang menangani proses pemberian Bagi Hasil, mulai dari tahap kesepakatan antara pemilik modal dan pengelola, pembagian keuntungan berdasarkan nisbah, hingga pencairan dan monitoring.

Koperasi Tri Capital Investama Syariah adalah Koperasi Berbasis Syariah yang menyediakan produk deposito dengan sistem bagi hasil dan nisbah yang telah disepakati. Selama praktik kerja, penulis ditempatkan pada unit kerja yang berkaitan langsung dengan pelayanan deposito, sehingga dapat mempelajari secara langsung sistem dan prosedur yang diterapkan dalam proses bagi hasil.

3.5. Lokasi dan Waktu Praktik Kerja Lapangan

Lokasi Praktek Kerja Lapangan dilaksanakan di Koperasi Tri Capital Investama Syariah Alamat: Jl. Sultan Agung,Ruko Transpark Blok A No.11 Way Halim, Bandar Lampung.

Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan berlangsung selama 1 (satu) bulan, mulai dari: Tanggal 12 Januari 2026 sampai dengan 27 Februari 2026.Selama pelaksanaan, kegiatan fokus pada pengamatan dan pembelajaran proses serta sistem prosedur pemberian Bagi Hasil kepada nasabah di Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah.

3.6 Profil Lengkap Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah

Koperasi Jasa Tri Capital Investama (TC Invest) adalah lembaga keuangan berbasis teknologi 4.0 yang disahkan pada 9 Desember 2016 (No. 002807/BH/M.KUKM.2/XII/2016) dan bersertifikasi NIK Grade A. TC Invest menyediakan layanan investasi, simpanan, pembiayaan produktif, serta berbagai jasa (travel, perdagangan, properti) melalui aplikasi [[TCI Mobile](#)] yang terintegrasi dengan perbankan.

3.6.1 Identitas Perusahaan

Nama Perusahaan Koperasi Jasa Tri Capital Investama (TC Invest),Tanggal berdiri 9 Desember 2016,Kantor Pusat Jalan Suryopranoto No 29A,Jakarta 10160,Indonesia .

3.6.2 Produk Layanan

Simpanan Retail : Harian,Masa Depan

Simpanan Berjangka: Deposito

3.6.3 Unit Bisnis

TC Invest memiliki berbagai unit bisnis untuk mendukung perekonomian anggota meliputi simpanan pinjam ,perdagangan, pendidikan, property, haji umroh, kesehatan, teknologi, gadai, pertanian.

3.6.4 Anggota dan Cabang

TC Invest terus mengalami Pertumbuhan mulai dari anggota ,jumlah cabang,dan unit bisnisnya untuk menjawab kebutuhan anggota maupun masyarakat.

Untuk membership cabang Lampung sekitar 2000 membership sampai saat ini

Branch Area Offcie

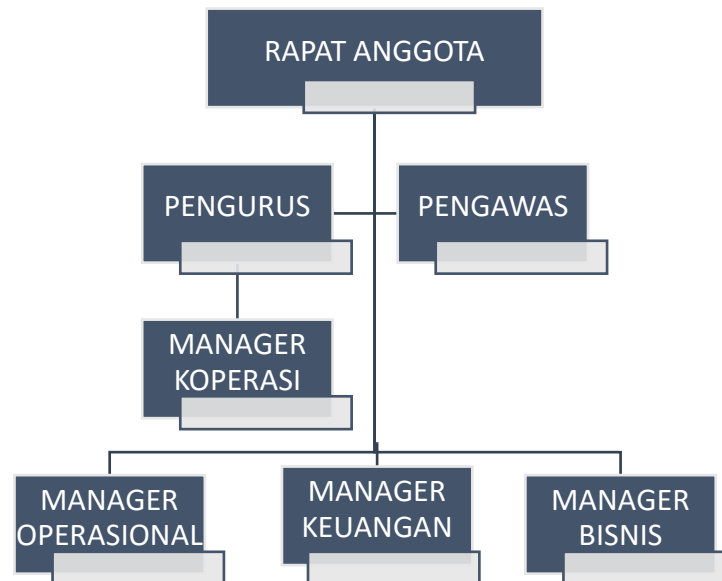
1. Kantor Area Jakarta
2. Kantor Area Bandung
3. Kantor Area Pontianak
4. Kantor Area Mojokerto
5. Kantor Area Surabaya
6. Kantor Area Banjarmasin

Service Office

1. Kantor Layanan Surabaya Basra
2. Kantor Layanan Lampung
3. Kantor Layanan Singkawang
4. Kantor Layanan Denpasar
5. Kantor Layanan Tangerang Banten
6. Kantor Layanan Malang
7. Kantor Layanan Yogyakarta
8. Kantor Layanan Samarinda
9. Kantor Layanan Bandung
10. Kantor Layanan Balikpapan

3.7 Struktur Organisasi Koperasi Tri Capital Investama Syariah Lampung

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Tri Capital Investama Syariah Lampung



Tugas dan Fungsi dari Staff Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah Lampung sebagai berikut :

- 3.7.1 Rapat Anggota, merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam koperasi yang memiliki fungsi utama sebagai penentu kebijakan, pengawas, dan pengambil keputusan. Tugasnya meliputi menetapkan kebijakan, memilih pengurus, mengesahkan laporan, serta menentukan pembagian hasil usaha.
- 3.7.2 Pengurus, pemimpin utama yang mengarahkan, mengkoordinasikan, dan bertanggung jawab atas seluruh kegiatan koperasi. Tugasnya meliputi memimpin organisasi, mengawasi program kerja, mengambil keputusan, serta menjaga hubungan dengan anggota dan pihak luar.
- 3.7.3 Pengawas, sebagai pihak yang memastikan kegiatan koperasi berjalan sesuai aturan dan prinsip syariah. Tugasnya mencakup pengawasan operasional, pemeriksaan keuangan, evaluasi kinerja, serta menjaga keadilan dalam sistem bagi hasil.

- 3.7.4 Manager Koperasi, Manajer koperasi berfungsi sebagai pelaksana operasional harian yang menjalankan kebijakan dari pengurus.
- 3.7.5 Manager Operasional, Mengelola kegiatan operasional agar berjalan efektif dan efisien.
- 3.7.6 Manager Keuangan, Berfungsi mengelola dan mengendalikan keuangan koperasi secara efektif, efisien, dan transparan.
- 3.7.7 Manager Bisnis, Berfungsi mengembangkan usaha koperasi dan meningkatkan pendapatan.

3.8 Visi dan Misi Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah

Adapun Visi dan Misi Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah adalah berikut.

1. Visi Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah

TC Invest adalah koperasi modern dengan basis teknologi digital 4.0 dan sinergi dalam semua aktifitasnya, demi memberikan layanan terbaik kepada anggota.

2. Misi Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah

- Memperdayakan para pelajar Mahasiswa, pekerja dan para pengusaha melalui Peningkatan layanan simpan pinjam dan pengelolaan usaha produktif untuk Kesejahteraan Bersama.
- Menjadi Lembaga keuangan yang unggul dengan tata Kelola layanan prima dan penerapan teknologi keuangan yang handal
- Ikut memajukan perekonomian Indonesia melalui berbagai Kerjasama dengan Lembaga keuangan maupun badan usaha lainnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penulisan mengenai tinjauan penerapan bagi hasil dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Koperasi Jasa Tri Capital Investama Syariah, dapat disimpulkan bahwa

1. Sistem bagi hasil pada produk deposito syariah menggunakan akad mudharabah, yaitu kerja sama antara anggota sebagai pemilik dana dan koperasi sebagai pengelola dana.
2. Penentuan nisbah dilakukan berdasarkan kesepakatan antara koperasi dan anggota sebelum akad dilaksanakan serta dijelaskan secara rinci kepada anggota.
3. Koperasi telah menerapkan prinsip transparansi melalui sosialisasi, penyediaan informasi, dan laporan pengelolaan dana secara berkala.
4. Sebagian besar anggota memberikan tanggapan positif terhadap sistem bagi hasil karena dianggap adil, aman, dan sesuai dengan prinsip syariah.
5. Kendala utama yang dihadapi adalah masih kurangnya pemahaman sebagian anggota mengenai sistem bagi hasil, sehingga koperasi perlu terus melakukan edukasi dan sosialisasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penulisan, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Koperasi diharapkan terus meningkatkan edukasi kepada anggota mengenai sistem bagi hasil syariah

2. Koperasi perlu mempertahankan transparansi dalam pengelolaan dana dan pembagian keuntungan kepada anggota.
3. Pemanfaatan teknologi informasi perlu ditingkatkan agar penyampaian informasi kepada anggota menjadi lebih efektif.
4. Koperasi diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan kepercayaan dan kepuasan anggota.

DAFTAR PUSTAKA

- Hermalia Puteri, A. 2025. Peluang dan tantangan *digitalisasi ekonomi syariah di Indonesia dalam era ekonomi digital*. *SANTRI: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*. 3(3).
- Syah, A. 2021. *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Widina Bhakti Persada. Bandung.
- Azizah, F. 2022. *Pengertian Koperasi, Koperasi Syariah, dan UMKM*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Makassar.
- Gusnawati. 2025. Peran instrumen keuangan syariah dalam mendorong stabilitas ekonomi nasional. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. 4(2).
- Soedarsa, H.G., dan Natalia, D. 2016. Analisis tingkat kesehatan koperasi pada koperasi simpan pinjam di Kabupaten Tulang Bawang Barat. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. 7(2): 169–191.
- Kotler, P., Keller, K.L., dan Chernev, A. 2021. *Marketing Management*. Edisi ke-16. Pearson Education. Harlow.
- Balqis, M., Puteri, A.M., dan Zahra, N.P. 2023. Konsep bagi hasil secara syariah dalam perspektif Islam. *Religion: Jurnal Agama, Sosial, dan Budaya*. 1(4): 257–268.
- Vivianti, N. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Surabaya Barat. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Surabaya.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Keempat. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Sattar. 2018. *Ekonomi Koperasi*. Deepublish. Yogyakarta

- Widodo, S. 2021. Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Molivia Cafe (studi kasus pada konsumen Molivia Cafe, Jalan H.M. Joni, Teladan Timur, Kota Medan). *Jurnal Manajemen Tools (JUMANT)*. 13(1): 101–122.
- Yumita, Y., Lutfi, M., dan Amiruddin, A. 2025. Optimalisasi penerapan prinsip syariah dalam sistem distribusi bagi hasil di koperasi syariah. *Journal of Sharia Economics Scholar (JoSES)*. 2(4): 164–173.