

ABSTRAK

Achmat Badrud Taufik, 2020, *Analisis Strategi Pelayanan dalam Menghadapi Persaingan Bisnis di KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Moch. Cholid Wardi, M.H.I.

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan, Persaingan Bisnis

Era persaingan bisnis yang begitu kuat dan ketat seperti yang terjadi sekarang ini, menuntut semua perusahaan untuk lebih agresif dan berani dalam mengambil keputusan serta menerapkan strategi perusahaannya sehingga bisa menjadi lebih unggul dari para pesaing. Strategi bisnis yang tepat merupakan suatu jawaban terhadap tantangan baru yang mungkin dihadapi oleh pihak perbankan, baik sebagai akibat program yang telah dilaksanakan sebelumnya maupun karena adanya ancaman dari pesaing sejenis. Salah satu koperasi yang banyak diminati adalah KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding yang letak berdirinya berada di tengah-tengah keramaian masyarakat, dan sangat dekat dengan lembaga keuangan lainnya seperti bank syariah maupun konvensional, sehingga menjadikan tantangan untuk bagaimana koperasi bisa bersaing dengan strategi yang tepat.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dua persoalan pokok, sehingga menghasilkan fokus penelitian. *Pertama*, Bagaimana strategi pelayanan yang diterapkan di KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding ; *Kedua*, Bagaimana strategi pelayanan KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding dalam menghadapi persaingan bisnis

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengambil lokasi penelitian di KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding Pegantenan Pamekasan. Adapun penggalan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informannya adalah manager, karyawan, dan nasabah KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding. Sedangkan pengecekan keabsahan data dilakukan melalui ketekunan pengamat, dan triangulasi.

Penelitian ini menghasilkan sebuah kesimpulan *Pertama*, Strategi pelayanan yang diterapkan oleh KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding melalui tiga segi yaitu segi SDM, segi organisasi dan segi teknologi.; *Kedua*, KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding melakukan strategi yang dipersiapkan untuk menghadapi persaingan bisnis dengan cara menguatkan SDM dan memperluas jaringan. Kemudian KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding melakukan persaingan dengan cara yang sehat, jujur dan terbuka dengan nasabah.