



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 3 Tahun 2025 Page 3208-3215

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pelayanan Berkualitas, Santri Puas: Mengungkap Peran Koperasi Pesantren Al-Kautsar Dendang

Rudianto^{1✉}, Alisyah Pitri², Ahmad Edi Saputra³

Institut Islam Al-Mujaddid Sabak

Email: rudianto.170695@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Kemajuan zaman menuntut lembaga pendidikan, termasuk pondok pesantren, untuk tidak hanya berfokus pada pendidikan keagamaan, tetapi juga membekali santri dengan keterampilan ekonomi guna meningkatkan kemandirian mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pemberdayaan ekonomi melalui Koperasi Al-Kautsar Dendang serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan terhadap kepuasan santri. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan studi literatur, penelitian ini menemukan bahwa koperasi memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan santri, menyediakan perlengkapan akademik, serta mengajarkan prinsip ekonomi berbasis syariah. Keberhasilan koperasi didukung oleh manajemen yang baik dan keterlibatan aktif pesantren, namun masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya serta kurangnya literasi keuangan di kalangan santri. Oleh karena itu, diperlukan optimalisasi strategi pengelolaan dan edukasi kewirausahaan agar koperasi pesantren dapat lebih berkontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan serta membentuk karakter santri yang mandiri dan berdaya saing di era modern.

Kata Kunci: *Kopontren, Kualitas Layanan, Kepuasan*

Abstract

The advancement of time demands educational institutions, including Islamic boarding schools (pesantren), to not only focus on religious education but also equip students (santri) with economic skills to enhance their independence. This study aims to analyze the effectiveness of economic empowerment through the Al-Kautsar Dendang Cooperative and identify supporting and inhibiting factors affecting service quality and student satisfaction. Using a descriptive qualitative approach through observation, interviews, and literature studies, the research found that the cooperative plays a strategic role in meeting students' needs, providing academic supplies, and teaching Sharia-based economic principles. The success of the cooperative is supported by good management and active involvement from the pesantren; however, it still faces challenges such as limited resources and low financial literacy among students. Therefore, optimizing management strategies and entrepreneurship education is essential to enable pesantren cooperatives to contribute more significantly to improving students' welfare and fostering independent, competitive individuals in the modern era.

Keywords: *Pesantren Cooperative, Service Quality, Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kemajuan zaman dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas generasi bangsa menuntut lembaga pendidikan untuk menghasilkan peserta didik yang unggul dalam berbagai aspek. Salah satu lembaga pendidikan yang memiliki peran strategis dalam mencetak generasi berakhlak mulia dan berdaya saing adalah pondok pesantren (Adawiyah et al., 2024). Selama ini, pendidikan di pondok pesantren lebih banyak berfokus pada aspek keagamaan, sementara penguatan keterampilan, khususnya di bidang ekonomi, masih perlu ditingkatkan (Arwin et al., 2023; Pamungkas et al., 2024). Kemandirian ekonomi menjadi faktor penting bagi santri agar mampu menghadapi tantangan kehidupan di era modern (Tohiroh et al., 2021).

Upaya mendorong kemandirian ekonomi santri dilakukan melalui koperasi pondok pesantren (kopontren) yang membangun ekosistem ekonomi berbasis syariah (Safitri & Hammam, 2025). Pada awalnya, koperasi ini beroperasi dalam skala kecil dengan menjual makanan ringan dan alat tulis, kemudian berkembang dengan menyediakan kitab, buku, Al-Qur'an, serta berbagai perlengkapan santri (Annisa, 2019). Keberadaan koperasi tidak hanya membantu memenuhi kebutuhan santri, tetapi juga menjadi sarana edukasi dalam memahami prinsip-prinsip ekonomi Islam serta membentuk mental kewirausahaan sejak dini.

Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut koperasi pesantren untuk memiliki manajemen yang berkualitas dalam berbagai aspek, seperti sumber daya manusia,

pengelolaan keuangan, serta strategi pemasaran agar tetap bertahan dan berkembang. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama dalam mempertahankan kepuasan konsumen, termasuk para santri yang menjadi anggota koperasi(Nurfitriah et al., 2023). Dalam koperasi pesantren, kepuasan santri selain ketersediaan barang dan harga yang terjangkau, apakah kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola koperasi juga mempengaruhinya. Secara umum, Pelayanan yang baik akan meningkatkan loyalitas santri terhadap koperasi(Faizin, 2021), sehingga koperasi dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi pesantren(Al Qorni et al., 2022; Ridwan & Rosid, 2018).

Beberapa kendala masih dihadapi koperasi pesantren dalam memberikan layanan terbaik. Permasalahan dalam pengelolaan manajemen, keterbatasan sumber daya manusia, serta rendahnya literasi keuangan di kalangan santri menjadi tantangan yang perlu segera diatasi(Aprilianto & Rahmawati, 2025). Jika tidak ditangani dengan baik, efektivitas koperasi sebagai sarana pemberdayaan ekonomi pesantren akan terhambat(Soleh, 2024). Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisis efektivitas pemberdayaan ekonomi melalui koperasi pondok pesantren serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas layanan koperasi terhadap kepuasan santri.

Fokus penelitian ini adalah Koperasi Pondok Pesantren Al-Kautsar Dendang, Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Koperasi ini memiliki peran signifikan dalam pemenuhan kebutuhan santri sekaligus menjadi model pengelolaan koperasi pesantren yang berkembang. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis efektivitas pemberdayaan ekonomi pesantren melalui Koperasi Al-Kautsar serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan koperasi dalam meningkatkan kepuasan santri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian lapangan (field research)(Fathoni, 2006), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk memperoleh data dari responden yang berada di Pesantren Al-Kautsar Dendang. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, di mana data diperoleh melalui wawancara dan observasi secara mendalam terhadap objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pelanggan yang telah melakukan pembelian produk lebih dari dua kali di Koppontren Al-Kautsar Dendang, dengan jumlah pelanggan sebanyak 205 orang berdasarkan data penjualan bulan Desember 2023. Sampel dalam penelitian ini

diambil menggunakan metode accidental sampling, di mana responden dipilih berdasarkan kebetulan, asalkan memenuhi kriteria yang telah ditetapkan.

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi (ELITEAR & KOTO, 2016). Observasi dilakukan untuk mengamati langsung perilaku santri dan aktivitas yang berlangsung di Koperasi Pondok Pesantren Al-Kautsar Dendang. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi secara lebih mendalam dari responden mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan produk koperasi. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tertulis dan foto-foto kegiatan yang berhubungan dengan penelitian. Setelah data dikumpulkan, analisis dilakukan secara deskriptif kualitatif, yaitu dengan menyajikan hasil penelitian dalam bentuk narasi yang menggambarkan temuan penelitian secara sistematis.

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi, yang terdiri dari triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai responden untuk memastikan konsistensi informasi yang diperoleh. Triangulasi teknik diterapkan dengan menggunakan berbagai metode pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, guna memperkuat keakuratan temuan penelitian. Sementara itu, triangulasi waktu dilakukan dengan mengumpulkan data dalam waktu yang berbeda untuk melihat konsistensi hasil penelitian. Dengan menggunakan teknik-teknik tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Koperasi Pondok Pesantren (Kopontren) Al-Kautsar Dendang didirikan pada tahun 2020 sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan tenaga pengajar, santri, dan masyarakat sekitar. Terletak di Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Provinsi Jambi, koperasi ini melayani kebutuhan sehari-hari santri serta masyarakat luas dengan menyediakan berbagai barang kebutuhan pokok dan perlengkapan pendidikan. Pengelolaan koperasi dilakukan oleh santri dan ustadz/ustadzah dengan struktur kepengurusan yang jelas, terdiri dari pengurus, pengelola, dan pengawas. Selain itu, koperasi memiliki visi untuk menjadi penyedia utama kebutuhan santri dan masyarakat, dengan misi menjadikannya sebagai sumber perekonomian pesantren. Sarana dan prasarana yang tersedia cukup memadai, termasuk kendaraan operasional, fasilitas toko, serta berbagai peralatan yang mendukung keberlangsungan usaha koperasi

Pemberdayaan ekonomi di Pondok Pesantren Al-Kautsar Dendang, Tanjung Jabung Timur, bertujuan untuk menciptakan kemandirian finansial dan memberdayakan masyarakat pesantren. Berdasarkan penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Salah satu aspek penting yang menjadi perhatian adalah peningkatan kualitas kinerja, seperti disiplin dan kejujuran, yang terus dievaluasi. "Kami selalu mengevaluasi kinerja santri yang bekerja di koperasi, jika tidak disiplin, kami ganti," ujar N**uli, penanggung jawab Kopontren. Dengan sistem pemantauan yang ketat, pesantren ini terus mengembangkan sumber daya ekonomi yang kuat dan berkelanjutan.

Sosialisasi program dilakukan untuk memastikan seluruh pengelola memahami dan menjalankan program kemandirian ekonomi pesantren dengan baik. Proses ini mencakup edukasi tentang kemandirian ekonomi berbasis pesantren serta pemberdayaan santri agar memiliki jiwa wirausaha. Sosialisasi juga menjadi sarana untuk memperbaiki sistem kerja agar lebih terarah dan efektif. "Dengan adanya sosialisasi rutin, sistem kerja kami semakin baik dan efisien," kata N**li. Adapun tujuan utama program ini adalah menopang ekonomi pesantren dengan hasil dari unit usaha yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan santri, ustadz, serta pembangunan sarana dan prasarana pesantren. Meski keuntungan belum sepenuhnya menutupi seluruh pengeluaran, kontribusi dari koperasi telah mencapai 25% dari total kebutuhan pesantren.

Prinsip ekonomi Islam menjadi dasar dalam pengelolaan Kopontren Al-Kautsar, yang mencakup prinsip keadilan, persamaan, partisipasi, dan tolong-menolong (ta'awun). Prinsip keadilan diterapkan dengan memberikan gaji sesuai dengan kemampuan dan tanggung jawab masing-masing pekerja (Abidin et al., 2024; Ningrum, 2023). Prinsip persamaan diwujudkan dengan memastikan semua karyawan memiliki kedudukan yang setara dan sama-sama memiliki tanggung jawab terhadap keberlangsungan usaha (Hirmawan et al., 2016). Selain itu, partisipasi aktif dalam pengambilan keputusan juga menjadi kunci keberhasilan program ini. "Kami mengambil keputusan secara bersama-sama, semua karyawan punya hak suara," jelas Ning **uli. Prinsip ta'awun semakin memperkuat solidaritas antarpekerja, di mana mereka saling membantu untuk mencapai tujuan bersama.

Keberhasilan program ini didukung oleh beberapa faktor, seperti ketersediaan lahan yang memadai, modal sosial pesantren, dan motivasi individu yang tinggi. Kejujuran dan dedikasi pekerja menjadi modal utama dalam menjalankan kegiatan ekonomi pesantren. Namun, ada beberapa hambatan yang menghambat optimalisasi program, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan keterampilan ekonomi, serta minimnya fasilitas pendukung seperti alat scan harga dan sistem pembayaran digital. "Kami

masih perlu meningkatkan keterampilan santri dalam manajemen usaha agar koperasi ini bisa berkembang lebih jauh," ungkap Ning Y**li.

Pemberdayaan ekonomi di Pondok Pesantren Al-Kautsar telah berjalan dengan cukup efektif, meskipun masih menghadapi beberapa tantangan. Dengan penerapan prinsip ekonomi Islam dan pemantauan berkala, pesantren ini telah menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam mencapai kemandirian finansial. Untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan santri, diperlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan peningkatan infrastruktur pendukung. Konsep pemberdayaan berbasis pesantren yang diterapkan ini sejalan dengan ajaran Rasulullah SAW, yang menekankan prinsip keadilan, persamaan, dan tolong-menolong dalam membangun ekonomi berbasis komunitas.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa Koperasi Pondok Pesantren (Kopontren) memiliki peran signifikan dalam meningkatkan pendapatan ekonomi Pesantren Al-Kautsar melalui kegiatan usaha sehari-hari, terutama dalam menyediakan kebutuhan santri seperti alat tulis dan perlengkapan lainnya. Keberadaan kopontren tidak hanya membantu memenuhi kebutuhan akademik dan keseharian santri, tetapi juga menggerakkan sistem ekonomi internal pesantren melalui mekanisme jual beli yang tercatat secara sistematis dalam laporan keuangan. Namun, meskipun kopontren telah berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan pesantren, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diperbaiki, terutama dalam aspek manajemen sumber daya manusia, efektivitas penjagaan barang, serta komitmen pengurus dalam mengelola operasional koperasi secara lebih profesional. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa optimalisasi peran kopontren dalam pesantren memerlukan pengelolaan yang lebih baik, baik dari segi peningkatan kualitas SDM maupun sistem administrasi keuangan yang lebih transparan dan efisien, sehingga koperasi dapat semakin berkontribusi dalam memperkuat kemandirian ekonomi pesantren.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. Z., Subandi, S., Romlah, R., & Maulidin, S. (2024). Manajemen sumber daya manusia di Pondok Pesantren Darul Falah Batu Putuk Bandar Lampung. *As-Salam: Jurnal Studi Hukum Islam & Pendidikan*, 13(02), 280–294.
- Adawiyah, R., Zahrudin, Z., & Maftuhah, M. (2024). Manajemen Pendidikan Pesantren dalam Konteks Kebijakan Pendidikan Nasional: Analisis dan Rekomendasi. *Tarbiatuna: Journal of Islamic Education Studies*, 4(2), 764–771.
- Al Qorni, F. I., Herachwati, N., Rofiki, A., & Muhtadi, R. (2022). Analisis Manajemen Sumber Daya Insani Pada Koperasi Guna Mencapai Kemandirian Ekonomi Pondok Pesantren. *Ulumuna: Jurnal Studi Keislaman*, 8(2), 425–443.
- Annisa, A. A. (2019). Kopontren dan ekosistem halal value chain. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 5(01), 1–8.
- Aprilianto, M. R., & Rahmawati, M. (2025). Pengembangan Literasi Digital Sebagai Bagian Dari Inovasi Manajemen Pesantren. *Zaheen: Jurnal Pendidikan, Agama Dan Budaya*, 1(1), 109–126.
- Arwin, A., Sugiharto, V., & Nisa, A. K. (2023). Optimalisasi Edupreneurship di Pondok Pesantren untuk Membentuk Santripreneur Berdaya Saing dan Mandiri di Era Milenial. *Fitrah: Journal of Islamic Education*, 4(1), 123–137.
- ELITEAR, F. M.-J., & KOTO, A. T.-E. (2016). Penelitian Lapangan (Field Research). nd.
- Faizin, A. (2021). Pengaruh integritas terhadap kinerja karyawan melalui variabel loyalitas pada Koperasi Pondok Pesantren Manbaul Ulum Gresik. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Fathoni, A. (2006). Metodologi penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hirmawan, A. C., NP, M. G. W. E., & Azizah, D. F. (2016). Analisis Sistem Akuntansi Penggajian Dan Pengupahan Karyawan Dalam Upaya Mendukung Pengendalian Intern (Studi Pada Pt. Wonojati Wijoyo Kediri). Brawijaya University.
- Ningrum, D. N. (2023). Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Konveksi Rizma Collection). IAIN KUDUS.
- Nurfitriah, A., Amey, V. P. M., Setiadi, R., Yulianto, A., & Aisyah, N. (2023). Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan, Celebrity Endorser, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Minat Beli Ulang Pasta Gigi Pepsodent Di Yogya Mall Kabupaten Brebes. *Jurnal of Management and Social Sciences*, 1(4), 105–124.
- Pamungkas, Y. C., Hamidah, L., & Purnomo, R. (2024). Problematika Ekonomi dalam Dakwah: Studi Realita Akses Pendidikan di Pondok Pesantren dan Dampak Biaya.

- Kamaya: Jurnal Ilmu Agama, 7(4), 38–48.
- Ridwan, I., & Rosid, M. Z. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Layanan Pada Koperasi Guru Mmi (Kagumi) Pondok Pesantren Daar El-Qolam Gintung Kecamatan Jayanti Tangerang. *The Asia Pacific Journal Of Management Studies*, 5(2).
- Safitri, A. A. D., & Hammam, H. (2025). Analisis Strategi Pengembangan Kemandirian Ekonomi Pesantren dalam Menunjang Ekosistem Halal di Kabupaten Bangkalan:(Studi pada Pondok Pesantren Al Falah Kepang). *Maslahah: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 3(1), 13–30.
- Soleh, M. I. (2024). Transformasi Administrasi Pondok Pesantren Modern di Indonesia. *Journal of Education and Religious Studies*, 4(02), 50–59.
- Tohiroh, T., Firdaus, A., Saksana, J. C., Firmansyah, F., Ramayanti, P. N., Rahmi, C., Tafsiruddin, M., Hidayatullah, S., Rasmawati, A. R., & Tahang, M. (2021). Edukasi Keterampilan, Minat dan Bakat untuk Meningkatkan Perekonomian Generasi Bangsa di Pondok Pesantren Baitul Quro. *KREATIF: Jurnal Pengabdian Masyarakat Nusantara*, 1(2), 63–76.