

**CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS OF ISLAMIC FINANCIAL SERVICES COOPERATIVE
BAITUL MAAL WA TANWIL PROSPEROUS PEOPLE OF THE MAIN BRANCH DISTRICT TUBAN**

**ArisSetiyawan
Drs. H. Kirwani, S.E, M.M**

Fakultas ekonomi, Unesa, Kampus Ketintang

Abstract

The presence of Islamic Financial Service Cooperative BaitulMaalWaTanwilBaitulUmmah Welfare Bina Main Branch felt Tuban very beneficial for the customers, members, and the public about Islamic Financial Service Cooperative BaitulMaalWaTanwilBaitulUmmah Welfare Bina Main Branch Tuban. The purpose of this study was to determine Overview of Credit Unions, and to know the benefits of Credit Unions Against Customer Satisfaction Islamic Financial Service Cooperative BaitulMaalWaTanwilBaitulUmmah Welfare Bina Main Branch Tuban. The approach in this study is quantitative, and this type of research is survey. This research was carried out on customers (members) of Islamic Financial Services Cooperative BaitulMaalWaTanwilBaitulUmmah Welfare Bina Main Branch Tuban who are customers (members) for at least one (1) year membership. And based on the results of interviews and investigations that have been carried out research on Islamic Financial Service Cooperative BaitulMaalWaBaitulTanwil (BMT) BinaUmmah Welfare Main Branch Tuban district currently has 436 customers remain, in this study using purposive sampling techniques Accidental Sampling with a total of 100 samples, in order to get better quality research and accurate. Based on the results of research and analysis and hypothesis testing, the results of this study that the Overview of Islamic Financial Service Cooperative BaitulMaalWaBaitulUmmah Welfare Development Tanwil actually been proven to have gone well and thrive to have 91 branches by 2013. Based on hypothesis testing that there are five (5) Benefits of the Credit Unions Financial Services Cooperatives Customer Satisfaction SyariahBaitulMaalWaTanwilBaitulUmmah Welfare Development , proved that meet the needs of member variables , provide convenience for the members obtain venture capital, Giving benefit members through of Business (SHU), Develop business cooperative members , and Negating the usurer practices (extortion), is really an effect on customer satisfaction and proven cooperative effect significantly.

Keywords : benefits of credit unions and customer satisfaction

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH (KJKS) BAITUL
MAAL WA TANWIL BINA UMAT SEJAHTERA CABANG UTAMA KABUPATEN TUBAN**

ABSTRAK

Kehadiran Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal Wa Baitul Tanwil Bina Umat Sejahtera Cabang Utama Kabupaten Tuban sangat dirasakan bermanfaat bagi nasabah, anggota, dan masyarakat sekitar Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal Wa Baitul Tanwil Bina Umat Sejahtera Cabang Utama Kabupaten Tuban. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Umum Koperasi Simpan Pinjam, dan untuk mengetahui Manfaat Koperasi Simpan Pinjam Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal Wa Baitul Tanwil Bina Umat Sejahtera Cabang Utama Kabupaten Tuban. Pendekatan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dan jenis penelitian ini adalah survei. Penelitian ini dilakukan terhadap nasabah (anggota) Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal Wa Baitul Tanwil Bina Umat Sejahtera Cabang Utama Kabupaten Tuban yang telah menjadi nasabah (anggota) minimal selama 1 (satu) tahun keanggotaan, dalam penelitian ini menggunakan pengambilan sampel dengan teknik *Purposive Accidental Sampling* dengan jumlah total sebanyak 100 sampel, agar kualitas penelitian menjadi lebih baik dan akurat. Berdasarkan hasil analisis dan uji hipotesis maka hasil penelitian ini bahwa Gambaran Umum Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal Wa Baitul Tanwil Bina Umat Sejahtera ternyata telah terbukti telah berjalan dengan baik dan berkembang pesat hingga memiliki 91 kantor cabang pada tahun 2013. Berdasarkan pengujian hipotesis bahwa ada 5 (lima) Manfaat Koperasi Simpan Pinjam terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal Wa Baitul Tanwil Bina Umat Sejahtera, ternyata terbukti benar-benar berpengaruh terhadap kepuasan nasabah koperasi dan terbukti berpengaruh secara signifikan.

Kata kunci: manfaat koperasi simpan pinjam dan kepuasan nasabah

PENDAHULUAN

Ibadah merupakan hubungan vertikal antara Allah dengan manusia sebagai hambanya sedangkan mu'amalah sendiri merupakan hubungan horizontal antar manusia termasuk di dalamnya hubungan secara sosial ekonomi seperti jual beli perdagangan, sewa-menyewa, pinjam-meminjam dan sebagainya. Hubungan mu'amalah disesuaikan dengan syariat Islam sebagaimana firman Allah dalam surat Ali Imron ayat 130 yang artinya:

"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu makan hasil riba yang berlipat ganda. Takutlah kepada Allah agar kamu memperoleh kebahagiaan".

Dalam menjalankan perekonomian baik investasi maupun perdagangan umat Islam tidak diijinkan untuk memakan riba. Investasi dalam bank Islam diartikan sebagai suatu kewajiban bagi pihak yang kelebihan dana untuk menyalurkan hartanya ke dalam kegiatan yang bersifat produktif dan memberikan kesempatan kerja baru serta memperlancar arus barang dan jasa. Falsafah ini dianut oleh perbankan Syariah yang diyakini oleh para ulama dan pemikir Islam akan mendorong terjadinya kebersamaan dan gotong royong dalam mencapai kesejahteraan lahir dan batin.

Kita perlu bangga bahwa bangsa Indonesia memiliki sebuah lembaga keuangan profesional yang sangat bermanfaat bagi masyarakat dan umat yaitu koperasi, dan lembaga ini didukung dengan adanya Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian, dan menurut undang-undang ini Koperasi memiliki peran penting dalam pembangunan ekonomi, karena bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 1992 pasal 1 ayat 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 berdasar atas asas kekeluargaan. Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan UUD 1945 (UU RI No. 25, 1992 : Pasal 3 tentang perkoperasian).

Memasuki tahun 2000 posisi koperasi Indonesia pada dasarnya justru didominasi oleh koperasi kredit yang menguasai antara 55-60% dari keseluruhan aset koperasi. Sementara itu dilihat dari populasi koperasi yang terkait dengan program pemerintah hanya sekitar 25% dari populasi koperasi atau sekitar 35% dari populasi koperasi aktif. Pada akhir-akhir ini posisi koperasi dalam pasar perkreditan mikro menempati tempat kedua setelah BRI-unit desa sebesar 46% dari KSP/USP dengan pangsa sekitar 31%. Dengan demikian walaupun program pemerintah cukup gencar dan menimbulkan distorsi pada pertumbuhan kemandirian koperasi, tetapi hanya menyentuh sebagian dan populasi koperasi yang ada. Sehingga pada dasarnya masih besar elemen untuk tumbuhnya kemandirian koperasi (Noer Sutrisno:2005). Indonesia umumnya masih didominasi oleh penyaluram kredit perbankan di Indonesia setelah krisis 1997, hal ini merupakan salah satu penyebab lambatnya pemulihan ekonomi Indonesia dibandingkan dengan negara Asia lainnya yang terkena krisis (Harmanta dan Ekananda, 2005:52).

Namun demikian perekonomian di Indonesia secara makro tampak membaik, dan membaiknya kondisi makro ekonomi dalam beberapa tahun terakhir tercermin pada terkendalinya lajur inflasi, stabilnya nilai tukar, dan turunnya suku bunga. Namun kredit yang disalurkan perbankan belum cukup menjadi mesin pendorong pertumbuhan ekonomi untuk kembali pada level sebelum krisis.

Koperasi simpan pinjam merupakan suatu lembaga keuangan bukan bank yang berfungsi memberikan pelayanan masyarakat, berupa pinjaman dan tempat penyimpanan uang bagi masyarakat. Perbedaan antara koperasi simpan pinjam dengan badan usaha lain ialah koperasi simpan pinjam memiliki fungsi memenuhi dan melayani nasabah, sedangkan badan usaha bukan koperasi memiliki tujuan untuk meningkatkan laba. Koperasi hendaknya mampu hidup mandiri dan dikelola secara efisien, sehingga nanti dapat tumbuh dan berkembang untuk mensejahterakan setiap anggotanya, serta memberikan sumbangan yang nyata dalam pembangunan ekonomi nasional.

Koperasi simpan pinjam adalah koperasi yang khusus bertujuan melayani atau mewajibkan anggotanya untuk menabung, di samping dapat memberikan pinjaman kepada anggotanya. Sebagian kalangan mendefinisikan Koperasi Simpan Pinjam

(KSP) adalah sebuah koperasi yang modalnya diperoleh dari simpanan pokok dan simpanan wajib para anggota koperasi. Kemudian modal yang telah terkumpul tersebut dipinjamkan kepada para anggota koperasi dan terkadang juga dipinjamkan kepada orang lain yang bukan anggota koperasi yang memerlukan pinjaman uang, baik untuk keperluan konsumtif maupun modal usaha. Kepada setiap peminjam, koperasi simpan pinjam menarik uang administrasi setiap bulan sejumlah sekian persen dari uang pinjaman.

Perkembangan ilmu pengetahuan, maka mendorong untuk adanya perubahan pada sistem ekonomi di masyarakat. Ekonomi Syariah yang telah berkembang di Indonesia diterapkan pula pada lembaga-lembaga keuangan bank maupun keuangan bukan bank. *Baitul Maal Wa Baitul Tanwil* (BMT) termasuk pada kategori lembaga keuangan mikro non bank yang bersifat informal, disebut informal karena keberadaan *Baitul Maal Wa Baitul Tanwil* (BMT) tidak memerlukan legitimasi formal dari pemerintah atau instansi terkait. Kinerja *Baitul Maal Wat Tamwil* hampir sama dengan koperasi dimana di dalamnya terdapat pula berbagai produk baik untuk pengumpulan dana maupun penyaluran dana. Untuk operasionalnya sendiri hampir sama dengan operasional bank Syariah yaitu dengan penerapan sistem bagi hasil.

Dengan semakin berkembang dan bertambahnya jaman, sudah banyak lembaga keuangan baru berbentuk BMT (*Baitul Maal Wat Tamwil*) bermunculan yang berbasis Syariah serta kemunculan sebagai organisasi yang relatif baru. BMT (*Baitul Maal Wat Tamwil*) merupakan lembaga swadaya masyarakat, yang didirikan dan dikembangkan oleh masyarakat. Kegiatan utama yang dilakukan dalam BMT ini adalah pengembangan usaha mikro dan usaha kecil, terutama mengenai bantuan permodalan. Untuk melancarkan usaha pembiayaan (*financing*) tersebut, BMT berupaya menghimpun dana sebanyak-banyaknya yang berasal dari masyarakat lokal di sekitarnya. Sebagai lembaga keuangan Syariah, BMT harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip Syariah. Keimanan menjadi landasan atas keyakinan untuk mampu tumbuh dan berkembang. Hampir semua BMT yang ada memilih koperasi sebagai badan hukum, atau dipakai sebagai konsep pengorganisasiannya.

Baitul Maal Wattamwil (BMT) melakukan jenis kegiatan, yaitu *Baitul Maal dan Baitul Tamwil*. Sebagai *Baitul Maal*, BMT menerima titipan zakat, infaq, dan shadaqah

serta menyalurkan (*tasaruf*) sesuai dengan peraturan dan amanahnya. Sedangkan sebagai Baitul Tamwil, BMT mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan pengusaha kecil bawah dan kecil dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan ekonomi dan BMT berfungsi sebagai suatu lembaga keuangan Syariah.

Kehadiran Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Baitul Maal Wa Baitul Tanwil (BMT) Bina Umat Sejahtera Cabang Utama Kabupaten Tuban sangat dirasakan bermanfaat bagi nasabah, anggota, dan masyarakat sekitar Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Baitul Maal Wa Baitul Tanwil (BMT) Bina Umat Sejahtera Cabang Utama Kabupaten Tuban karena koperasi ini telah berjasa dengan menyalurkan modal dan assetnya untuk kredit pembiayaan UMKM dalam membantu nasabah, anggota, dan masyarakat sekitar untuk membangun dan mengembangkan usahanya. Dan bukti kongkrit lain sangat bermanfaatnya kehadiran dan keberadaan Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Baitul Maal Wa Baitul Tanwil (BMT) Bina Umat Sejahtera Cabang Utama Kabupaten Tuban ini adalah dengan terus bertambahnya nasabahnya, yang saat ini telah mencapai 1.125 anggota.

Dengan adanya fenomena bahwa keberadaan Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Baitul Maal Wa Baitul Tanwil (BMT) Bina Umat Sejahtera Cabang Utama Kabupaten Tuban diatas, maka peneliti ingin meneliti dan memfokuskan penelitian ini pada "Analisis Kepuasan Nasabah Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Baitul Maal Wa Baitul Tanwil (BMT) Bina Umat Sejahtera Cabang Utama Kabupaten Tuban."

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah "Untuk menganalisis pengaruh parsial dan simultan dari Manfaat Koperasi Simpan Pinjam Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Baitul Maal Wa Baitul Tanwil (BMT) Bina Umat Sejahtera Cabang Utama Kabupaten Tuban."

Koperasi

Bagi masyarakat Indonesia koperasi sudah tidak asing lagi, karena kita sudah merasakan jasa koperasi dalam rangka keluar dari kesulitan hutang lintah darat. Secara harfiah koperasi yang berasal dari bahasa Inggris *Coperation* terdiri dari dari dua suku kata, *Co* yang berarti bersama dan *Operation*

yang berarti bekerja. Jadi koperasi berarti bekerja sama, sehingga setiap bentuk kerja sama dapat disebut koperasi.

Pengertian pokok tentang koperasi menurut UU No. 25 Tahun 1992 : (1) Merupakan perkumpulan orang-orang termasuk badan hukum yang mempunyai kepentingan dan tujuan yang sama. (2) Menggabungkan diri secara sukarela menjadi anggota dan mempunyai hak dan kewajiban yang sama sebagai pencerminan demokrasi dalam ekonomi. (3) Kerugian dan keuntungan ditanggung dan dinikmati bersama secara adil. (4) Pengawasan dilakukan oleh anggota. (5) Mempunyai sifat saling tolong menolong. (6) Membayar sejumlah uang sebagai simpanan pokok dan simpanan wajib sebagai syarat menjadi anggota.

Menurut Hatta dalam bukunya "*The Movement in Indonesia*" beliau mengemukakan bahwa koperasi adalah usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidup ekonomi berdasarkan tolong menolong. Mereka didorong oleh keinginan memberi jasa pada kawan "seorang buat semua dan semua buat seorang" inilah yang dinamakan Auto Aktivitas Golongan, terdiri dari: solidaritas, individualis, menolong diri sendiri, jujur.

Menurut UU No. 25 Tahun 1992 (Perekonomian Indonesia), 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 dasar asas kekeluargaan.

Prinsip Koperasi

Prinsip Koperasi menurut (UU No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian Indonesia) : (1) Keanggotaannya sukarela dan terbuka. (2) Pengawasan oleh anggota secara demokratis. (3) Partisipasi anggota dalam kegiatan ekonomi. (4) Otonomi dan kemandirian, koperasi adalah organisasi yang otonom dan mandiri yang diawasi oleh anggotanya. (5) Pendidikan, pelatihan dan informasi. Tujuannya adalah agar mereka dapat meleksanakan tugas dengan lebih efektif bagi perkembangan koperasi. Koperasi memberikan informasi kepada masyarakat umum, mengenai hakekat dan manfaat berkoperasi. (6) Kerjasama antar koperasi. (7) Kepedulian terhadap masyarakat. Koperasi melakukan kegiatan untuk pengembangan masyarakat sekitarnya secara berkelanjutan

melalui kebijakan yang diputuskan oleh rapat anggota.

Fungsi dan Peranan Koperasi

Menurut Undang-undang No. 25 tahun 1992 Pasal 4 dijelaskan bahwa fungsi dan peran koperasi sebagai berikut: (1) Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya. (2) Merperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat. (3) Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai soko-gurunya. (4) Mengembangkan kreativitas dan membangun jiwa berorganisasi bagi para pelajar bangsa. (5) Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional, yang merupakan usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Manfaat Koperasi

Sedangkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 1992 Pasal 4 Secara tersirat (*implisit*) dan dipahami secara umum bahwa ada beberapa manfaat koperasi: (1)Memenuhi kebutuhan anggotanya dengan harga yang relatif murah. (2) Memberikan kemudahan bagi anggotanya untuk memperoleh modal usaha. (3) Memberikan keuntungan bagi anggotanya melalui Sisa Hasil Usaha (SHU). (4) Mengembangkan usaha anggota koperasi. (5) Meniadakan praktik rentenir (pemerasan).

Kepuasan Konsumen (Anggota Koperasi Atau Nasabah Koperasi)

konsumen merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam ilmu pemasaran. Peta persaingan bisnis semakin meningkat tajam, preferensi dan perilaku pelanggan berubah, teknologi informasi berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis untuk lebih fokus menanggapi kepuasan pelanggan untuk menjamin pengembangan bisnis. Di saat persaingan yang semakin ketat, produsen berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menawarkan berbagai macam jenis produknya. Dampaknya konsumen memiliki banyak pilihan, kekuatan tawar menawar konsumen semakin besar, yang mendorong setiap perusahaan harus menempatkan orientasinya pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Semakin diyakini bahwa kunci utama untuk

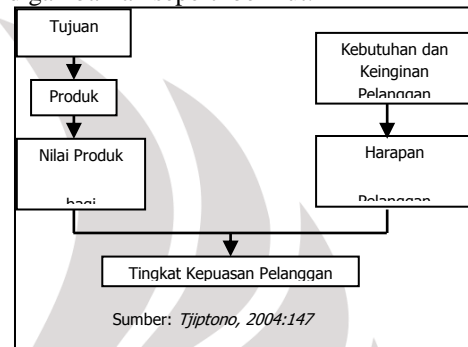
memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan (I Putu Artaya dan I Gede Arimbawa, 2009).

Secara linguistik, *satisfaction* berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti cukup dan *facere* melakukan atau membuat. Berdasarkan pendekatan linguistik ini maka kepuasan dapat diartikan bahwa produk atau jasa yang mampu memberikan lebih daripada yang diharapkan konsumen (Erna Ferrinadewi, 2005). Beberapa pengertian kepuasan pelanggan dapat dilihat pada bagian berikut. Tjiptono (2004:230) mengutip beberapa definisi kepuasan pelanggan diantaranya: (1) Menurut Tse dan Wilton bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan pemakaiannya. (2) Menurut Wilkie kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. (3) Menurut Engel, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan pelanggan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. (4) Kotler (2007:177) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan, jika kinerja dibawah harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan amat senang atau puas.

Jadi kepuasan konsumen atau pelanggan pada dasarnya mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh konsumen/pelanggan. Kepuasan konsumen ini sangat penting diperhatikan oleh perusahaan sebab berkaitan langsung dengan keberhasilan pemasaran dan penjualan produk perusahaan. Konsumen memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi konsumen pesaing, ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Dengan demikian kunci keberhasilan perusahaan sebenarnya sangat tergantung kepada suksesnya perusahaan dalam memuaskan kebutuhannya.

Konsep Kepuasan Pelanggan (Konsumen)

Komponen kepuasan pelanggan yaitu harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh konsumen atau pelanggan, umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa), sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti berikut:



Gambar 2.5 Konsep Kepuasan Pelanggan

Harapan Pelanggan (Konsumen)

Harapan atas kinerja produk berlaku sebagai standar perbandingan terhadap kinerja aktual produk. Konsep harapan pra pembelian adalah sebagai berikut: (1) *Equitable performance* yaitu penilaian normatif atas kinerja yang seharusnya diterima pelanggan dibanding biaya dan usaha yang telah dicurahkan untuk membeli dan mengkonsumsi produk. (2) *Ideal performance* yaitu tingkat kinerja optimum yang diharapkan oleh seorang konsumen. (3) *Expected performance* yaitu tingkat kinerja yang diperkirakan atau yang paling diharapkan disukai konsumen. Tipe ini banyak digunakan dalam penelitian kepuasan-ketidakpuasan pelanggan, terutama yang didasarkan pada *expectancy disconfirmation* model.

Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasinya, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Harapan pelanggan menjadi latar belakang mengapa dua organisasi bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya. Harapan merupakan standar prediksi dan standar ideal.

Faktor-Faktor Yang Menentukan Harapan Pelanggan

Berikut ini faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan: (1) *Enduring Service Intensive*. (2) *Enduring service intensive Transitory Service Intensive*. (3) *Transitory service intensive*. (4) *Personal Need*. (5) *Perceived Service Alternative*. (6) *Perceived service alternative*. (7) *Self Perceived Service Roles*. (8) *Situational factors*. (9) *Positive Word of Mouth*

Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Anggota Koperasi Atau Nasabah Koperasi)

Menurut Tjiptono (dalam Sunyoto, 2012:225), terdapat 4 (empat) metode mengukur kepuasan nasabah (Anggota Koperasi) : (1) Sistem keluhan dan saran. (2) *Ghost shopping*. (3) *Lost customer analysis* . (4) Survey kepuasan pelanggan (nasabah).

Hipotesis

- Ho : Bahwa diduga Manfaat Koperasi Simpan Pinjam tidak signifikan berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Baitul Maal Wa Baitul Tanwil (BMT) Bina Umat Sejahtera Cabang Utama Kabupaten Tuban.
- Hi: Bahwa diduga Manfaat Koperasi Simpan Pinjam berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Baitul Maal Wa Baitul Tanwil (BMT) Bina Umat Sejahtera Cabang Utama Kabupaten Tuban.

METODE PENELITIAN

Sebelum melakukan penelitian, harus diketahui terlebih dahulu pendekatan dan jenis penelitian yang akan digunakan, sehingga akan lebih memudahkan dalam penyelesaiannya. Dalam penelitian ini, pendekatan penelitian yang akan dipakai peneliti yaitu pendekatan deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif.

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal (korelasi dua variabel inti untuk membuktikan hubungan sebab akibat), yaitu bagaimana suatu variabel mempengaruhi, atau bertanggung jawab atas perubahan-perubahan dalam variabel lainnya. Tujuannya adalah mengadakan verifikasi yaitu menguji teori-teori dengan perantara hipotesis dengan

menggunakan teknik statistik (Yatim, 2007: 152). Pendekatan ini dimulai dengan teori-teori dan hipotesis, langkah selanjutnya adalah membuat model analisis, mengidentifikasi variabel bebas maupun terikat, membuat definisi operasional, mengumpulkan data, serta melakukan analisis hasil penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah (anggota) Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Baitul Maal Wa Baitul Tanwil (BMT) Bina Umat Sejahtera Cabang Utama Kabupaten Tuban yang telah menjadi nasabah (anggota) minimal selama 1 (satu) tahun keanggotaan. Dan berdasarkan dari hasil wawancara dan investigasi yang telah peneliti laksanakan pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Baitul Maal Wa Baitul Tanwil (BMT) Bina Umat Sejahtera Cabang Utama Kabupaten Tuban saat ini telah memiliki 436 nasabah tetap. Penentuan sampel dilakukan dengan metode *Non Probability Sampling* (mengambil sampel secara sengaja) dengan teknik *Purposive Accidental Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan tujuan tertentu dengan secara sengaja *accidental* (secara kebetulan), yaitu secara sengaja bertujuan menemui siapa saja yang secara kebetulan bertemu atau ditemui dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2008:60)..

Menurut Roscoe dalam bukunya *Research Methods for Business* (Sugiyono, 2008:130), bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.

Jumlah sampel

= 10 X (jumlah variabel bebas dan jumlah variabel terikat)

= 10 X (5 variabel bebas +1 variabel terikat)

= 10 X 6 variabel

= 60 sampel penelitian

Berdasarkan teori tersebut maka minimal jumlah sampel (responden) yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah minimal 60 responden, tetapi dengan pertimbangan agar kualitas penelitian menjadi lebih baik dan akurat maka peneliti menggunakan 100 responden.

Instrumen penelitian yang digunakan yaitu untuk mengukur variabel yang diteliti selanjutnya instrumen yang dibuat sendiri itu diuji validitas dan reliabilitasnya. Dalam penelitian ini instrument penelitian menggunakan kuesioner (angket) yang selanjutnya pengukuran untuk variabel-variabel tersebut menggunakan skala likert dimana variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2008:133). Jawaban setiap instrument yang menggunakan skala Likert modifikasi mempunyai pengukuran skala dengan empat respon kategori pernyataan dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju, yang diperinci dengan pemberian skor.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam, yaitu: Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama atau diperoleh secara langsung dari sumber asli (wawancara dan penyebaran kuisisioner atau angket) (Siagian dan Sugiarto, 2006 : 16). Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung dari sumbernya, yang diperoleh melalui: (a) Observasi terhadap konsumen/nasabah (sebagai responden), Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu melakukan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung pada obyek dan subyek yang akan diteliti agar data yang diperoleh menjadi akurat. (b) Wawancara, disebut juga dengan kuesioner lisan. Wawancara yang digunakan peneliti adalah “wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara secara bebas dengan pedoman pedoman wawancara hanya berupa garis-garis permasalahan yang akan ditanyakan” (Sugiono, 2008:132). (c) Kuesioner (Angket), merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya” (Sugiono, 2008:135). Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang telah ditentukan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih jawaban.

Data sekunder adalah data primer yang diperoleh dari pihak lain atau data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pengumpul data primer atau pihak lain (Siagian dan Sugiarto, 2006:17). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip baik yang

dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh melalui literature maupun internet. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari responden melalui kuesioner kepada nasabah koperasi jasa keuangan syariah (KJKS) baitul maal wa baitul tanwil (BMT) Bina Umat Sejahtera cabang utama kabupaten Tuban.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik : Dokumentasi yaitu dengan cara mencari data mengenai variabel atau hal – hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, dan sebagainya. Teknik dokumentasi pada penelitian ini adalah data berupa dokumen organisasi koperasi jasa keuangan syariah (KJKS) baitul maal wa baitul tanwil (BMT) Bina Umat Sejahtera cabang utama kabupaten Tuban. Dan teknik akses internet peneliti gunakan untuk mendapatkan data dan informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan profil, perkembangan dan keadaan kinerja koperasi jasa keuangan syariah (KJKS) baitul maal wa baitul tanwil (BMT) Bina Umat Sejahtera cabang utama kabupaten Tuban, serta informasi yang berkaitan dengan koperasi jasa keuangan syariah (KJKS) baitul maal wa baitul tanwil (BMT) Bina Umat Sejahtera cabang utama kabupaten Tuban, yang peneliti gunakan untuk melengkapi data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

TEKNIK ANALISIS DATA

Uji Persyaratan Analisis (Uji Asumsi Klasik)

Uji persyaratan analisis ini bertujuan untuk mengetahui ada penyimpangan atau gangguan atau tidak terhadap variabel-variabel yang ada dalam model (Sulistyanto, 2005 : 47). Berikut ini uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini:

Uji normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Uji ini umumnya digunakan dalam analisis statistik parametrik. Pengujian normalitas ini karena pada analisis statistik parametrik, asumsi yang harus dimiliki oleh data tersebut terdistribusi secara normal. Maksudnya adalah bahwa data akan mengikuti bentuk distribusi normal (Santosa dan Ashari, 2006:231). Distribusi normal bisa dilihat dari grafik histogram dan grafik normal *Probability Plot* yang tidak akan menyimpang jauh dari garis lurus diagonal.

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi berganda ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Asumsi multikolinearitas menyatakan bahwa variabel bebas harus terbebas dari gejala multikolinearitas, yaitu gejala korelasi antar variabel independen (Santosa, 2007:238). Salah satu cara untuk mengetahui adanya multikolinearitas adalah dengan menggunakan VIF (*Variance Inflation Factor*). Analisis yang digunakan yaitu jika nilai $VIF > 10$ menunjukkan variabel bebas mengalami multikolinearitas.

Uji heteroskedastisitas menurut Santosa (2007:242) adalah asumsi dalam regresi di mana varians dari residual tidak sama untuk satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu uji untuk menguji heteroskedastisitas ini adalah dengan melihat penyebaran dari varians residual yang menggunakan grafik plot (*scatterplot*). Dasar analisisnya apabila titik dalam scatterplot menyebar secara acak atau tidak ada pola yang jelas, serta tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. (Ghozali, 2007:105) Uji Regresi Linier Berganda di gunakan untuk membuktikan adanya dugaan antara variabel bebas terhadap variabel terikat, digunakan alat uji regresi linier berganda yang dihitung dengan menggunakan alat bantu komputer dengan program *Microsoft Excel* dan *SPSS 16.0 for Windows*. Analisis regresi linier berganda adalah analisis tentang hubungan antara variabel dependent dengan dua atau lebih variabel independent (Arikunto, 2007:286). Jadi analisis regresi linier ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono, 2008:277). Dengan analisis ini dapat diketahui antara variabel X dan Y dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + ei$$

Setelah menggunakan persamaan regresi berganda tersebut digunakan pula koefisien determinasi berganda (R^2). Algifari (2007:45) menyatakan koefisien determinasi adalah salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara dua variabel. Jadi koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menjelaskan kemampuan model persamaan regresi berganda dalam menjelaskan

pengaruh perubahan variabel terikat terhadap variabel bebas.

Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah $0 \leq R^2 \leq 1$. Bila nilai R^2 semakin mendekati 1 atau 100% berarti semakin baik model regresinya. Dan apabila semakin tinggi nilai koefisien determinasi, akan semakin baik pula kemampuan variabel independent dalam menjelaskan perilaku variabel dependent. Pada regresi berganda, penggunaan koefisien determinasi yang telah disesuaikan (*Adjusted R Square*) lebih baik dalam melihat seberapa baik model dibandingkan koefisien determinasi (Santosa dan Ashari, 2006:144).

Uji Hipotesis Penelitian

Untuk mengetahui kadar kuat lemahnya atau pengaruh hubungan antar variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) diatas, digunakan alat uji statistik sebagai berikut :

Uji Simultan (uji F) digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel tergantung dengan langkah-langkah sebagai berikut (Algifari, 2007:72) : Perumusan hipotesis; Menentukan F_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan ($df = n-k-1$) jumlah sampel – jumlah variabel bebas – 1; Menentukan nilai F_{hitung} , Membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} ; Mengambil kesimpulan: Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, H_a diterima ; Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_a ditolak.

Uji Parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel manfaat koperasi (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) dapat dilakukan dengan uji t secara parsial melalui langkah-langkah sebagai berikut : Perumusan hipotesis; Menentukan t_{tabel} dengan tingkat signifikansi sebesar 5% dengan derajat keabsahan : $df = n-k-1$, sedangkan pengujian melalui uji t adalah dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} ; Menentukan nilai t_{hitung} ; Membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} ; Mengambil kesimpulan: Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima ; Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini telah disebarkan daftar pertanyaan (*questionnaire*) kepada responden yaitu para nasabah (anggota)

Analisis kepuasan Nasabah Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Baitul Mal wa Tanwil (BMT) Cabang Utama Kabupaten Tuban

Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) Bina Umat Sejahtera Cabang Utama Kabupaten Tuban dalam kurun waktu 2 bulan mulai dari bulan April sampai dengan Mei 2014 karena peneliti membutuhkan waktu untuk melakukan observasi yang kemudian menggunakan instrumen angket untuk melakukan penelitian terhadap responden atau nasabah (anggota) Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) Bina Umat Sejahtera Cabang Utama Kabupaten Tuban. Yang menjadi fokus penelitian adalah 100 calon responden nasabah (anggota) Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) Bina Umat Sejahtera Cabang Utama Kabupaten Tuban dan seluruhnya berjumlah 100 orang. Setelah hasil angket direkap, selanjutnya hasil jawaban responden diolah oleh alat analisis dengan bantuan komputer paket program *SPSS 16.0 MS Windows*.

Uji hipotesis penelitian ini menggunakan uji regresi, yang mensyaratkan beberapa asumsi-asumsi di atas. Mengingat persyaratan telah terpenuhi sebagaimana terlampir, maka regresi dapat dilanjutkan. Dari hasil uji regresi terdapat uji ANOVA yang digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama.

Berdasarkan tabel hasil analisis dengan bantuan komputer paket program *SPSS 16.0 MS Windows* diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 20,398 + 0,637 X_1 + 0,778 X_2 + 0,784 X_3 + 0,278 X_4 + 0,394 X_5$$

Hasil analisis regresi antara Memenuhi kebutuhan anggota (X_1), Memberikan kemudahan anggota untuk memperoleh modal usaha (X_2), Memberikan keuntungan anggota melalui Sisa Hasil Usaha (SHU) (X_3), Mengembangkan usaha anggota koperasi (X_4), dan Meniadakan praktik rentenir (pemerasan) (X_5), terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi (Y). F_{hitung} sebesar **121,903** sedangkan F_{tabel} ($\alpha = 0,05$, db regresi residual = 94) adalah sebesar **2,305**. Karena F_{hitung} (**121,903**) > F_{tabel} (**2,305**), maka hipotesis nihil yang berbunyi: tidak ada pengaruh yang signifikan antara Memenuhi kebutuhan anggota (X_1),

Memberikan kemudahan anggota untuk memperoleh modal usaha (X_2), Memberikan keuntungan anggota melalui Sisa Hasil Usaha (SHU) (X_3), Mengembangkan usaha anggota koperasi (X_4), dan Meniadakan praktik rentenir (pemerasan) (X_5) terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi (Y) **ditolak**.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat secara parsial. Menurut Sudjana (2001: 111), "Jika hasilnya signifikan maka H_0 ditolak dan H_1 direrima, sedangkan jika hasilnya tidak signifikan maka H_0 diterima dan H_1 ditolak". Menentukan besarnya Alpha, Karena dalam penelitian ini merupakan bentuk penelitian sosial, maka besarnya (Alpha) $\alpha = 0,05$, Kriteria penolakan **H_0** , yaitu tolak **H_0** jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($\frac{\alpha}{2}$;

$$\frac{\alpha}{2}$$
), jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($\frac{\alpha}{2}$; $N - 1$) jika

$$t_{hitung} > t_{tabel} (\frac{0,05}{2} ; 100 - 1)$$
 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ (0,025; 99).

Selanjutnya menghitung besarnya angka t tabel dengan dasar ketentuan sebagai berikut: Level signifikansi/Taraf signifikansi uji dua skor adalah pada level 0,05 menghasilkan Derajat Kebebasan (df) angka t tabel sebesar **1,660**. Hasil perhitungan Uji t untuk setiap variabel sebagai berikut :

Hasil perhitungan tabel Coefficients diperoleh angka t dari variabel Memenuhi kebutuhan anggota (X_1) penelitian sebesar 8,288 lebih besar dari t tabel sebesar **1,660** maka **H_0 ditolak** dan **H_1 diterima**. Artinya, terbukti ada pengaruh (hubungan linier) antara Memenuhi kebutuhan anggota (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi (Y). Besarnya pengaruh variabel Memenuhi kebutuhan anggota (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi (Y) sebesar **0,637** atau sebesar **63,7%** atau dianggap signifikan. Hal ini tercemin dalam angka signifikansi variabel (X_1) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

Untuk variabel X_2 hasil perhitungan tabel Coefficients diperoleh angka t dari variabel Memberikan kemudahan anggota untuk memperoleh modal usaha (X_2) penelitian sebesar 8,701 lebih besar dari t tabel sebesar **1,660** maka **H_0 ditolak** dan **H_1**

diterima Artinya, terbukti ada pengaruh (hubungan linier) antara Memberikan kemudahan anggota untuk memperoleh modal usaha (X_2) dengan Kepuasan Nasabah Koperasi (Y). Besarnya pengaruh Memberikan kemudahan anggota untuk memperoleh modal usaha (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi (Y) sebesar **0,778** atau sebesar **77,8%** atau dianggap signifikan. Hal ini tercermin dalam angka signifikansi variabel (X_2) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

Untuk variabel X_3 hasil perhitungan tabel Coefficients diperoleh angka t dari variabel Memberikan keuntungan anggota melalui Sisa Hasil Usaha (SHU) (X_3) penelitian sebesar 6,089 lebih besar dari t tabel sebesar **1,660** maka **H₀ ditolak** dan **H₁ diterima**. Artinya, terbukti ada pengaruh (hubungan linier) antara Memberikan keuntungan anggota melalui Sisa Hasil Usaha (SHU) (X_3) dengan Kepuasan Nasabah Koperasi (Y). Besarnya pengaruh Memberikan keuntungan anggota melalui Sisa Hasil Usaha (SHU) (X_3) terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi (Y) sebesar **0,784** atau sebesar **78,4%** atau dianggap signifikan. Hal ini tercermin dalam angka signifikansi variabel (X_3) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

Untuk variabel X_4 hasil perhitungan tabel Coefficients diperoleh angka t dari variabel Mengembangkan usaha anggota koperasi (X_4) penelitian sebesar 2,521 lebih besar dari t tabel sebesar **1,660** maka **H₀ ditolak** dan **H₁ diterima**. Artinya, terbukti ada pengaruh (hubungan linier) antara Mengembangkan usaha anggota koperasi (X_4) dengan Kepuasan Nasabah Koperasi (Y), dan besar pengaruh mengembangkan usaha anggota koperasi (X_4) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) sebesar **0,278** atau sebesar **27,8%** atau dianggap signifikan. Hal ini tercermin angka signifikansi variabel (X_4) sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05.

Dan untuk variabel X_5 hasil perhitungan tabel Coefficients diperoleh angka t dari variabel Meniadakan praktik rentenir (pemerasan) (X_5) penelitian sebesar 3,647 lebih besar dari t tabel sebesar **1,660** maka **H₀ ditolak** dan **H₁ diterima**. Artinya, terbukti ada pengaruh (hubungan linier) antara Meniadakan praktik rentenir (pemerasan) (X_5) dengan Kepuasan Nasabah Koperasi (Y). Besarnya pengaruh Meniadakan praktik rentenir (pemerasan) (X_5) terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi

(Y) sebesar **0,394** atau sebesar **39,4%** atau dianggap signifikan. Hal ini tercermin dalam angka signifikansi variabel (X_5) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

Dengan mengetahui sumbangan pengaruh masing-masing variabel bebas yaitu Memenuhi kebutuhan anggota (X_1), Memberikan kemudahan anggota untuk memperoleh modal usaha (X_2), Memberikan keuntungan anggota melalui Sisa Hasil Usaha (SHU) (X_3), Mengembangkan usaha anggota koperasi (X_4), dan Meniadakan praktik rentenir (pemerasan) (X_5) maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas berupa Memberikan keuntungan anggota melalui Sisa Hasil Usaha (SHU) (X_3) lebih dominan mempengaruhi variabel Kepuasan Nasabah Koperasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal Wa Baitul Tanwil Bina Umat Sejahtera ternyata telah terbukti telah berjalan dengan baik dan berkembang pesat hingga memiliki 91 kantor cabang pada tahun 2013.

Manfaat Koperasi Simpan Pinjam terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal Wa Baitul Tanwil Bina Umat Sejahtera, yaitu Memenuhi kebutuhan anggota, Memberikan kemudahan anggota untuk memperoleh modal usaha, Memberikan keuntungan anggota melalui Sisa Hasil Usaha (SHU), Mengembangkan usaha anggota koperasi, dan Meniadakan praktik rentenir (pemerasan).

Berdasarkan pengujian hipotesis terhadap 5 (lima) Manfaat Koperasi Simpan Pinjam terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal Wa Baitul Tanwil Bina Umat Sejahtera, ternyata terbukti yaitu variabel Memenuhi kebutuhan anggota (X_1), Memberikan kemudahan anggota untuk memperoleh modal usaha (X_2), Memberikan keuntungan anggota melalui Sisa Hasil Usaha (SHU) (X_3),

Analisis kepuasan Nasabah Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Baitul Mal wa Tanwil (BMT)
Cabang Utama Kabupaten Tuban

Mengembangkan usaha anggota koperasi (X_4), dan Meniadakan praktik rentenir (pemerasan) (X_5), secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah koperasi, terbukti berpengaruh secara signifikan.

Saran

Berdasarkan simpulan penelitian diatas maka dapatlah kami sarankan sebagai berikut :

Dengan hasil penelitian ini maka peneliti menyarankan kepada pihak Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Baitul Maal Wa Baitul Tanwil (BMT) Bina Umat Sejahtera agar dapat melakukan evaluasi terhadap kebijakan pembagian keuntungan anggota melalui Sisa Hasil Usaha (SHU) terutama agar lebih ditingkatkan lagi nilai dan jumlahnya agar lebih memikat banyak calon nasabah (anggota koperasi) baru lagi, karena dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pembagian keuntungan anggota melalui Sisa Hasil Usaha (SHU) paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah koperasi.

Semua pihak yang telah bergerak atau menjalankan bisnis atau koperasi syariah, hal terpenting yang tidak boleh dilupakan dalam dunia koperasi syariah adalah selalu konsisten (istiqomah) menjalankan operasional koperasi syariah berdasarkan syariat islam yang harus terus dipertahankan. Karena hal ini yang memberikan ciri khas Baitul Maal Wa Baitul Tanwil (BMT).

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Artaya, I Putu. Arimbawa, I Gede. 2009. *Penerapan Metode Korelasi dalam Mengukur Hubungan Antara Customer Relationship dengan Customer Loyalty Pada PT. Antika Raya Surabaya*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Universitas Negeri Surabaya. Vol. 1, No. 1.
- Bashith, Abdul. 2008. *Islam Dan Manajemen Koperasi*. Malang: UIN-Malang pres.
- Ferrinadewi, Erna. 2005. Atribut Produk yang Dipertimbangkan dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Universitas Kristen Petra*. Vol. 7, No. 2.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hans H, Munker. 1997. *Masa Depan Koperasi*. Jakarta: Dekopin.
- Harmanta dan Mahyus Ekananda. 2005. "Disintermediasi Fungsi Perbankan di Indonesia Pasca Krisis 1997 : Faktor Permintaan atau Penawaran Kredit, Sebuah Pendekatan dengan Model Disequilibrium". *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan*. Juni 2005.
- Ikhwan, Abidin Basri, MA. 2009. *Mudhorobahâ*. www.tazkia.co.id.
- Ir. Muhammad Syakir Sula, AAIJ. 2003. *Konsep dan Eksistensi Bisnis Asuransi Syariah di Indonesia*. Jurnal AAMAI Tahun VII No.12.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan Dan Kontrol*. Jakarta: Pearson Education Asia Dan Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2007. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi Keduabelas. Jilid 1. Jakarta : Prentice Hall.
- Malhotra, Naresh. 2005. "Riset Pemasaran (Pendekatan Terapan)". Edisi keempat. Jilid 1. Jakarta: Indeks.
- Muhammad, Syafii Antonio. 2001. *Bank Syariah, Suatu Pengenalan Umum*. Jakarta: Tazkia Institute.
- Muhammad. 2005. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: (UPP) AMPYKPN
- Ridwan, Muhammad. 2004. *Konstruksi Bank Syariah Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka SM.
- Rophe, Jochen. 2000. *Ekonomi Koperasi, Teori dan Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santosa, Purbayu Budi dan Ashari. 2005. *Analisis Statistik dengan MS Excel dan SPSS*. Edisi pertama. Yogyakarta: ANDI.
- Santoso, Singgih dan Tjiptono, Fandy. 2001. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tim Dosen Universitas Negeri Surabaya. 2012. *Pedoman Skripsi Universitas Negeri Surabaya*. Surabaya : University Press.