

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Prosedur Pembiayaan terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa prosedur pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung. Hal tersebut mengindikasikan bahwa adanya hubungan searah antara prosedur pembiayaan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah*, yang berarti jika prosedur pembiayaan tepat maka kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung akan semakin meningkat.

Dari fakta diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur pembiayaan yang ditetapkan oleh Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung dapat dengan mudah dipahami oleh anggota. Prosedur pembiayaan pada setiap lembaga berbeda-beda, ada lembaga yang menerapkan prosedur pembiayaan mudah dan ada lembaga yang menerapkan prosedur pembiayaan sulit. Apabila semakin mudah prosedur pembiayaan yang ditetapkan oleh lembaga maka semakin puas anggota untuk menjalin kerja sama dan pengajuan pembiayaan pada lembaga tersebut. Sebaliknya,

bila prosedur yang ditetapkan oleh lembaga terlalu sulit untuk di pahami maka anggota akan berpikir dua kali untuk mengajukan pembiayaan pada lembaga tersebut, karena tidak semua anggota dapat memahami alur prosedur pembiayaan yang rumit karena kebanyakan usia anggota di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung 41-50 tahun dengan tingkat pendidikan terbanyak tingkat SD, sehingga prosedur yang rumit sulit dipahami oleh anggota. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kasmir yang menyatakan bahwa prosedur pembiayaan adalah tahap-tahap yang harus dilalui sebelum sesuatu pembiayaan diputuskan untuk diberikan dengan tujuan untuk mempermudah bank dalam menilai kalayakan suatu permohonan pembiayaan.¹¹¹

Penelitian ini mendukung hasil penelitian oleh Asri yang menyatakan bahwa prosedur pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.¹¹² Selain itu, penelitian ini juga mendukung hasil penelitian oleh Arisanti yang menyatakan bahwa prosedur pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah pembiayaan *murabahah*.¹¹³

¹¹¹Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan...*, hal. 143

¹¹²Rizka Komala Asri, *Pengaruh Tingkat Margin...*, hal. 101

¹¹³Iga Arisanti, *Pengaruh Prosedur Pembiayaan...*, hal. 103

B. Pengaruh Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan nilai islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung. Hal tersebut mengindikasikan bahwa adanya hubungan searah antara penerapan nilai islam terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah*, yang berarti kepuasan yang dirasakan oleh anggota pembiayaan *musyarakah* pada Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung terlihat dari prinsip-prinsip syariah yang telah diterapkan oleh koperasi syariah tersebut, sehingga anggota pembiayaan *musyarakah* merasa aman dengan pembiayaan yang ada di Koperasi Syariah BTM surya Dana Campurdarat Tulungagung.

Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Djamil yang dikutip oleh Dewi bahwa terdapat enam prinsip-prinsip syariah dari lembaga keuangan yaitu prinsip kebebasan, prinsip persamaan atau kesetaraan, prinsip keadilan, prinsip kerelaan, prinsip kejujuran dan prinsip tertulis.¹¹⁴

1. Prinsip Kebebasan

Prinsip kebebasan maksudnya bebas dalam menentukan objek perjanjian dan bebas menentukan dengan siapa akan membuat perjanjian, serta bebas

¹¹⁴Gemala Dewi, et al., *Hukum Perikatan di Indonesia...*, hal. 25

menentukan bagaimana cara menentukan penyelesaian sengketa jika terjadi dikemudian hari. Asas kebebasan berkontrak dalam hukum islam dibatasi oleh ketentuan syariah islam. Dalam membuat perjanjian ini tidak boleh ada unsur paksaan, kehilafan dan penipuan.

2. Prinsip Persamaan atau Kesetaraan

Prinsip persamaan atau kesetaraan maksudnya dalam menentukan suatu akad atau perjanjian setiap pihak mempunyai kesetaraan atau kedudukan yang seimbang.

3. Prinsip Keadilan

Prinsip keadilan dalam sisi ekonomi yaitu keadilan dipahami sebagai konsep persaudaraan dan perlakuan yang sama bagi setiap individu dalam masyarakat dan dihadapan hukum harus diimbangi dengan keadilan ekonomi.

4. Prinsip Kerelaan

Prinsip kerelaan merupakan asas atau nilai-nilai yang menyatakan bahwa, segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak dan tidak boleh ada unsur paksaan, tekanan, penipuan dan *misstatement*.

5. Prinsip Kejujuran

Apabila suatu perjanjian yang di dalamnya mengandung unsur kebohongan atau penipuan, memberikan hak kepada pihak lain untuk menghentikan proses pelaksanaan perjanjian tersebut.

6. Prinsip Tertulis

Prinsip tertulis merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa setiap perjanjian atau akad hendaknya dibuat secara tertulis guna pembuktian di kemudian hari.

Jika dilihat dari hasil angket responden yang telah dikelola, anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung adalah termasuk orang-orang yang begitu mementingkan prinsip-prinsip syariah dari lembaga keuangan. Tetapi hal ini kembali pada persepsi masing-masing anggota tentang penting dan tidaknya prinsip-prinsip syariah itu diterapkan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Munawaroh yang menyatakan bahwa penerapan nilai islam adalah sifat-sifat (hal-hal) dari ajaran islam yang penting atau berguna bagi kemanusiaan. Nilai islam bukan hanya mengatur hubungan manusia dengan Allah, tapi juga hubungan antara manusia dengan manusia lainnya serta hubungan antara manusia dengan alam.¹¹⁵

Penelitian ini mendukung hasil penelitian oleh Nadhiroh yang menyatakan bahwa penerapan nilai islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹¹⁶ Selain itu, penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Lina yang menyatakan bahwa penerapan nilai islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.¹¹⁷

¹¹⁵Munawaroh, *Penerapan Nilai-Nilai...*, hal. 19

¹¹⁶Nila Nadhiroh, *Pengaruh Kualitas Produk...*, hal. 104

¹¹⁷Daris Alfa Lina, *Pengaruh Kualitas Produk...*, hal. 154

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung. Hal tersebut mengindikasikan bahwa adanya hubungan searah antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah*, yang berarti semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung maka tingkat kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* juga meningkat. Pihak Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung selalu mengupayakan pemberian kualitas pelayanan yang baik kepada setiap anggota pembiayaan *musyarakah* agar dapat menumbuhkan rasa kenyamanan pada anggota sehingga kepuasan anggota dapat terpenuhi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Tjokrowibowo bahwa kualitas pelayanan merupakan persepsi pelanggan tentang keunggulan pelayanan.¹¹⁸ Hal ini dapat diartikan bahwa anggota pembiayaan *musyarakah* akan membandingkan kualitas pelayanan yang mereka terima dari karyawan Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung dengan harapan anggota mengenai kualitas

¹¹⁸Laura Tjokrowibowo, *Analisis Pengaruh Citra...*, hal. 151

pelayanan yang mereka inginkan. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada harapan anggota, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk oleh anggota.

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Suryani terdapat beberapa indikator dimensi kualitas pelayanan, antara lain keberwujudan, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati.¹¹⁹ Sehingga pihak Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung harus lebih memperhatikan ketentuan dalam dimensi kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan anggota. Selain itu, sebagai lembaga penyedia dana yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang maksimal dapat memberikan dampak positif terhadap Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung, karena dengan kualitas pelayanan tersebut terciptalah kepuasan anggota dengan demikian anggota akan melakukan pembelian kembali atau bahkan bersedia merekomendasikan kepada pihak lain atau calon anggota baru untuk menggunakan produk pembiayaan *musyarakah*. Dengan demikian keberlangsungan Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung akan tetap berjalan.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Kusumawati yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh

¹¹⁹Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik...*, hal. 204

signifikan terhadap kepuasan anggota.¹²⁰ Selain itu, penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Darmawan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹²¹ Selanjutnya penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rokhman yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹²²

D. Pengaruh Prosedur Pembiayaan, Penerapan Nilai Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa prosedur pembiayaan, penerapan nilai islam dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung. Hal ini berarti prosedur pembiayaan, penerapan nilai islam dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang berarti bagi pemenuhan kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* karena anggota akan cenderung memperhatikan ketiga hal tersebut dalam penggunaan pembiayaan *musyarakah*.

Ketika akan melakukan suatu pembiayaan seorang pelanggan pastinya memiliki harapan-harapan tertentu. Memiliki angan-angan tentang perasaan yang ingin mereka rasakan ketika mereka telah menyelesaikan suatu transaksi.

¹²⁰Dyah Kusumawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan...*, hal. 56

¹²¹Zulfikri Charis Darmawan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan...*, hal. 111

¹²²Wahibur Rokhman, *Pengaruh Biaya, Angsuran...*, hal. 326

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan dimana respon anggota terhadap kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja yang dirasakan setelah pemakaian.

Penelitian ini sesuai dengan teori Zeithaml yang dikutip oleh Purwaningsih yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk dari persepsi nilai penawaran dan harapan, pelanggan yang sangat puas atau senang akan memiliki ikatan emosional dan mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap mereknya.¹²³ Sehingga tercipta kepuasan anggota diantaranya dapat memberikan hubungan yang harmonis antara anggota dengan pihak Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung serta memberikan dasar yang baik bagi anggota yang akan melakukan pembiayaan ulang.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Asri¹²⁴, Nadhiroh¹²⁵, dan juga Rokhman¹²⁶, yang diketahui bahwa prosedur pembiayaan, penerapan nilai islam dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan anggota.

¹²³Endang Purwaningsih, et al., *UMKM: Aspek Hukum...*, hal. 162

¹²⁴Rizka Komala Asri, *Pengaruh Tingkat Margin...*, hal. 101

¹²⁵Nila Nadhiroh, *Pengaruh Kualitas Produk...*, hal. 104

¹²⁶Wahibur Rokhman, *Pengaruh Biaya, Angsuran...*, hal. 326