

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Tabungan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah Podojoyo Srengat dan KSPPS BMT PETA Blitar

Berdasarkan dari hasil uji t (parsial) yang dilakukan pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat, memperoleh hasil t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yakni sebesar $2,036 < 1,986$ yang terdapat pada (lampiran tabel) dengan nilai signifikansinya (sig.) sebesar $0,045 > 0,05$, sehingga menolak H_0 dan menerima H_a . Nilai koefisien beta adalah positif. Tabungan (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggotanya.

Selanjutnya berdasarkan dari hasil uji t (parsial) yang dilakukan pada KSPPS BMT PETA Blitar, memperoleh hasil t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yakni sebesar $3,024 < 1,986$ yang terdapat pada (lampiran tabel) dengan nilai signifikansinya (sig.) sebesar $0,003 > 0,05$, sehingga menolak H_0 dan menerima H_a . Nilai koefisien beta adalah positif. Tabungan (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggotanya.

Hasil diatas memaparkan pengaruh tabungan koperasi syariah podojoyo Srengat dan KSPPS BMT PETA Blitar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggotanya. Tabungan koperasi ini memberikan dampak yang positif bagi anggota. Koperasi memberikan jaminan keamanan yang membuat anggota menjadi nyaman. Tabungan ini sesuai aturan syariah yang tidak terdapat bunga di dalamnya dan tidak adanya unsur riba.

Tabungan menurut Djojohadikusumo didefinisikan sebagai kemampuan dan kesediaan untuk menahan hasrat konsumsi selama beberapa waktu agar di masa yang akan datang menjadi dapat dimanfaatkan pada saat kebutuhan yang mendadak maupun kebutuhan khusus. Tabungan merupakan sesuatu yang dapat memberikan imbal hasil yang bisa digunakan di masa yang akan datang.⁷³

Selanjutnya menurut Simorangkir tabungan adalah simpanan dana pihak ketiga kepada bank maupun lembaga keuangan lainnya yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat yang diteentukan antara bank dan nasabah. Tabungan inidilakukan dengan menggunakan pihak ketiga sebagai lembaga penjamin tabungan kita.⁷⁴

Selanjutnya menurut Paul. A. Samuelson & William D. Norhaus tabungan merupakan bagian dari pendapatan yang tidak dikonsumsi atau sama dengan jumlah konsumsi. Jadi disimpan dan akan digunakan di masa yang akan datang. Pendapatan merupakan faktor utama yang terpenting untuk menentukan konsumsi dan tabungan. Keluarga-keluarga yang tidak mampu, akan membelanjakan sebagian bahkan seluruh pendapatannya untuk keperluan hidupnya. Individu yang berpendapatan tinggi akan melakukan tabungan lebih besar daripada individu yang berpendapatan rendah. Tabungan dapat dilakukan

⁷³ Sumitro Djojohadikusumo, *Perkembangan Pemikiran Ekonomi*, (PT Pembangunan: Jakarta, 1994) hal 13.

⁷⁴ Simorangkir, *Lembaga Keuangan Bank & Non Bank*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004) hal 25.

oleh seseorang pedagang dengan membeli barang dagangan dengan maksud untuk mengkonsumsi lebih besar pada waktu yang akan datang.⁷⁵

Tabungan adalah sesuatu yang terasa penting bagi masyarakat. Dengan adanya tabungan, masyarakat dapat memiliki dana maupun aset lain yang terus bertambah seiring dengan berjalannya waktu. Tabungan ini pada zaman sekarang tidak hanya pada perbankan konvensional saja, melainkan sudah meluas juga pada lembaga keuangan syariah salah satunya koperasi syariah. Koperasi syariah merupakan lembaga keuangan yang sudah sesuai dengan aturan maupun prinsip syariah sehingga terbebas dengan adanya riba pada tabungan. Produk yang ada pada tabungan biasanya akad mudharabah yaitu jasa penghimpun dana dari nasabah yang dijadikan modal bagi koperasi syariah. Produk penghimpun dana adalah bentuk simpanan terikat dan tidak terikat dengan memiliki syarat-syarat tertentu dalam penyertaan dan penarikannya.⁷⁶

Penelitian ini didukung dengan penelitian jurnal yang dilakukan oleh Rizal yang berjudul “Pengaruh Tabungan Dan Deposito Mudharabah Terhadap Sisa Hasil Usaha Koperasi Pegawai Negeri Syariah” dengan hasil penelitian tabungan (x1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap hasil usaha anggota.⁷⁷ Penelitian ini menunjukkan bahwa tabungan yang ada pada koperasi memiliki dampak yang signifikan terhadap hasil usaha anggota koperasi.

⁷⁵ Paul A Samuelson & William D Nordhaus. *Mikroekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 1997) hal 35.

⁷⁶ Ahmad Hudaifah, *Koperasi BMT: Teori, Aplikasi dan Inovasi*, (Jakarta: Inti Media Komunika, 2018) hal 98.

⁷⁷ Rizal, *Pengaruh Tabungan dan Deposito Mudharabah Terhadap Sisa Hasil Usaha Koperasi Pegawai Negeri Syariah*, *Al-Masraf* (Jurnal Lembaga Keuangandan Perbankan), Volume 3, Nomor 1, Januari 2018, hal 72.

Sehingga anggota koperasi pada koperasi ini memiliki kepuasan tersendiri terhadap tabungan yang ada pada koperasi tersebut.

Selanjutnya penelitian ini didukung dengan jurnal dari Harun Santosa yang berjudul “Analisis Pengaruh Pelayanan Tabungan Terhadap Anggota Kepuasan KJKS BMT Tumang, Kabupaten Boyolali” dengan hasil penelitian tabungan (x1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggotanya.⁷⁸ Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan pada tabungan yang menyebabkan kepuasan anggotanya.

Selanjutnya penelitian dari Ita Miftakhul Janah yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Tabungan di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT AL-HIKMAH Unggaran Cabang Bawen” hasil analisis ini menunjukkan bahwa tabungan yang ada pada koperasi syariah ini memiliki kepuasan terhadap anggotanya.⁷⁹ Kepuasan anggota merupakan rasa senang yang diperoleh dari apa yang mereka kehendaki dan seberapa sering anggota itu bertransaksi dan menabung pada koperasi ini.

B. Pengaruh Pembiayaan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah Podojoyo Srengat dan KSPPS BMT PETA Blitar

Berdasarkan dari hasil uji t (parsial) yang dilakukan pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat, diperoleh bahwa pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggotanya. Pengujian pengaruh variabel Pembiayaan (X2) terhadap kepuasan anggotanya (Y) dapat diketahui bahwa

⁷⁸ Harun Santoso, *Analisis Pengaruh Pelayanan Tabungan Terhadap Anggota Kepuasan KJKS BMT Tumang, Kabupaten Boyolali*, Jurnal Ekonomi Islam, Volume 3 (03), 2017, hal 1.

⁷⁹ Ita Miftakhul Janah, *Analisis Kepuasan Nasabah Tabungan Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT AL-HIKMAH Unggaran Cabang Bawen*, (Salatiga: IAIN Salatiga, 2018)

dengan melihat t_{hitung} sebesar 2,006 dan t_{tabel} sebesar 1,986 yang terdapat pada (lampiran tabel) dengan taraf signifikansi sebesar 0,048. Dengan nilai $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} dan nilai signifikansi $< 0,05$. Sehingga menolak H_0 dan menerima H_a . Nilai koefisien beta adalah positif. Maka Pembiayaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggotanya. Sehingga kepuasan anggota pada koperasi ini terdapat dalam pembiayaan yang ada di dalam nya.

Selanjutnya berdasarkan dari hasil uji t (parsial) yang dilakukan pada KSPPS BMT PETA Blitar, diperoleh bahwa pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggotanya. Pengujian pengaruh variabel Pembiayaan (X2) terhadap kepuasan anggotanya (Y) dapat diketahui bahwa dengan melihat t_{hitung} sebesar 2,688 dan t_{tabel} sebesar 1,986 yang terdapat pada (lampiran tabel) dengan taraf signifikansi sebesar 0,009. Dengan nilai $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} dan nilai signifikansi $< 0,05$. Sehingga menolak H_0 dan menerima H_a . Nilai koefisien beta adalah positif. Maka Pembiayaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggotanya. Sehingga kepuasan anggota pada koperasi ini terdapat dalam pembiayaan yang ada di dalam nya.

Hasil diatas memaparkan pengaruh pembiayaan koperasi syariah podojoyo Srengat dan KSPPS BMT PETA Blitar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggotanya. Pembiayaan yang dilakukan sesuai dengan syariah yang tidak adanya riba di dalamnya sehingga anggota tidak memiliki beban dalam pembiayaan tersebut. Pembiayaan ini diawasi dan dikontrol oleh hukum syariah, sehingga dapat sama-sama memberikan keuntungan antara pihak pertama maupun pihak kedua.

Menurut Kasmir pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Ketidakmampuan nasabah dalam melunasi pembiayaannya dapat ditutupi dengan suatu jaminan pembiayaan. Fungsi jaminan pembiayaan adalah untuk melindungi bank dari kerugian. Nilai jaminan biasanya melebihi nilai pembiayaan, dengan adanya jaminan pembiayaan maka lembaga keuangan akan aman. Lembaga keuangan akan mempergunakan atau menjual jaminan pembiayaan untuk menutupi pembiayaan apabila pembiayaan yang diberikan macet.⁸⁰

Terdapat banyak macam pembiayaan salah satunya yaitu pembiayaan murabahah. Terdapat beberapa alasan mengapa transaksi murabahah yang begitu dominan dalam pelaksanaan investasi koperasi syariah, yaitu sebagai berikut:⁸¹

1. Murabahah mudah diimplementasikan dan dipahami, karena pelaku koperasi syariah menyamakan murabahah ini dengan kredit investasi konsumtif.
2. Dalam transaksi murabahah, pendapatan koperasi syariah dapat diprediksi dan sudah dapat melakukan estimasi pendapatan yang akan diterima karena dalam transaksi murabahah hutang nasabah adalah harga jual sedangkan dalam harga jual terkandung porsi pokok dan porsi keuntungan. Sehingga

⁸⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001) hal 30.

⁸¹ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hal 108.

dalam keadaan yang normal, koperasi syariah dapat memprediksikan pendapatan yang akan diterima.

3. Murabahah pembayarannya dilakukan secara tangguh, dan hubungan koperasi syariah dan anggotanya adalah hutang piutang. Sehingga dalam keadaan bagaimanapun anggota harus membayar hutang harga barang yang diperjualbelikan, koperasi syariah tidak perlu menganalisa dan mencari sumber pengembaliannya secara khusus, tetapi cukup secara singkat dan global.

Penelitian pendukung dari penelitian ini yaitu dari Muhammad Fahmi Fauzil Azhim yang berjudul “Analisis Pelayanan Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya” yang memiliki hasil pembiayaan (x1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabahnya. Pembiayaan dengan pelayanan yang baik dapat menimbulkan kepuasan bagi nasabahnya. Sehingga anggota koperasi ini merekomendasikan kepada orang terdekat, saudara, dan teman untuk melakukan pembiayaan di koperasi syariah ini.⁸²

Selanjutnya penelitian pendukung dari Dzannur Ida Miladia yang berjudul “Peranan Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Terhadap Perekonomian Anggota Atau Calon Anggota Dalam Perspektif Ekonomi Islam” hasil dari penelitian ini menunjukkan pembiayaan pada koperasi ini dapat memberikan kepuasan pada anggota sehingga banyak anggota yang ingin

⁸² Muhammad Fahmi Fauzil Azhim, *Analisis Pelayanan Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya*, (Surabaya: UIN Surabaya, 2018).

mendaftar di dalam koperasi ini.⁸³ Pembiayaan dapat meningkatkan kesejahteraan anggota atau calon anggota yaitu dengan memberikan produk pinjaman atau pembiayaan kepada anggota atau calon anggotanya.

C. Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah Podojoyo Srengat dan KSPPS BMT PETA Blitar

Berdasarkan dari hasil uji t (parsial) yang dilakukan pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat, diperoleh bahwa variabel bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggotanya. pengujian pengaruh variabel bagi hasil (X3) terhadap kepuasan anggota (Y) dapat diketahui bahwa dengan melihat t_{hitung} sebesar 4,108 dan t_{tabel} sebesar 0,1986 yang terdapat pada (lampiran tabel) dengan taraf signifikansi sebesar 0,000. sehingga menolak H_0 dan menerima H_a . Nilai koefisien beta adalah positif. Artinya bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggotanya. Sehingga kepuasan anggota pada koperasi ini terdapat dalam bagi hasil yang diberikan oleh mereka.

Selanjutnya berdasarkan dari hasil uji t (parsial) yang dilakukan pada KSPPS BMT PETA Blitar, diperoleh bahwa variabel bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggotanya. pengujian pengaruh variabel bagi hasil (X3) terhadap kepuasan anggota (Y) dapat diketahui bahwa dengan melihat t_{hitung} sebesar 3,313 dan t_{tabel} sebesar 0,1986 yang terdapat pada (lampiran tabel) dengan taraf signifikansi sebesar 0,001. sehingga menolak H_0

⁸³ Dzannur Ida Miladia, *Peranan Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Terhadap Perekonomian Anggota Atau Calon Anggota Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, (Semarang: UIN Walisongo, 2018).

dan menerima Ha. Nilai koefisien beta adalah positif. Artinya bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggotanya. Sehingga kepuasan anggota pada koperasi ini terdapat dalam bagi hasil yang diberikan oleh mereka.

Hasil diatas memaparkan pengaruh bagi hasil koperasi syariah podojoyo Srengat dan KSPPS BMT PETA Blitar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggotanya. Anggota koperasi merasakan dampak yang positif dari bagi hasil yang diberikan. Bagi hasil yang diberikan dapat memberikan tambahan untuk keperluan maupun kebutuhan sehingga dapat mensejahterakan keluarga.

Menurut Muhammad dalam Ridwan bagi hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian Islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*shahibul maal*) dan pengelola (*Mudharib*). Bagi hasil menurut terminologi asing (*Inggris*) dikenal dengan sebutan *profit sharing*. *Profit sharing* dalam kamus ekonomi diartikan dengan pembagian laba. Sedangkan secara devinisi, bagi hasil atau profit sharing adalah pembagian atas hasil usaha yang telah dilakukan oleh pihak-pihak yang melakukan perjanjian yaitu pihak nasabah dan pihak perbankan syariah. Islam pelarangan riba karena suatu penolakan terhadap timbulnya risiko finansial tambahan yang ditetapkan dalam transaksi uang atau modal maupun jual beli yang dibebankan kepada satu pihak saja sedangkan pihak yang lain dijamin keuntungannya.⁸⁴

⁸⁴ Muhammad dan Dwi Suwikno, *Akuntansi Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: Trust Media, 2009), hal 10.

Sistem bagi hasil merupakan sistem di mana dilakukan perjanjian atau ikatan bersama di dalam melakukan kegiatan usaha. Di dalam kegiatan usaha diperjanjikan adanya pembagian hasil atas keuntungan yang akan didapat antara kedua belah pihak atau lebih. Bagi hasil dalam perbankan syariah merupakan ciri khusus yang ditawarkan kepada masyarakat, dan di dalam aturan syariah yang berkaitan dengan pembagian hasil usaha harus ditentukan terlebih dahulu pada awal terjadinya kontrak (*akad*). Besarnya penentuan porsi bagi hasil antara kedua belah pihak ditentukan sesuai kesepakatan bersama, dan dibuat dengan dasar kerelaan (*an-taradhin*) di masing-masing pihak tanpa adanya unsur paksaan. Bagi hasil adalah sistem pembagian hasil usaha dimana pemilik modal bekerja sama dengan pelaksana modal untuk melakukan kegiatan usaha. Apabila kegiatan usaha menghasilkan keuntungan maka dibagi berdua dan ketika mengalami kerugian ditanggung bersama pula. Sistem bagi hasil menjamin danya keadilan dan tidak ada pihak yang tereksplorasi.⁸⁵

Islam menganjurkan menggunakan sistem bagi hasil dan secara tegas melarang sistem riba dalam Al-Quran dan Al-Hadits. Apabila diperhatikan lebih mendalam mengenai pinjam meminjam dengan sistem bunga (riba), ternyata dalam sistem riba ini terdapat potensi terjadinya perselisihan dan kezaliman antara kedua belah pihak. Walaupun di awal sudah ada kesepakatan bersama antara kedua belah pihak mengenai adanya riba atau bunga dalam transaksi pinjam meminjam, tetapi dalam pelaksanaan perjanjian tersebut sangat besar potensi timbulnya rasa keberatan, perselisihan dan kezaliman antara kedua belah pihak. Salah satu contohnya adalah ketika si

⁸⁵ Abdullah Saeed, *Bank Islam dan Bunga*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004) hal 104.

peminjam mengalami kesulitan ekonomi karena usahanya sedang merugi, maka disaat dia sudah kesulitan untuk membayar kewajiban angsuran hutangnya, dia juga harus membayar tambahan bunga yang tentunya akan semakin memberatkannya.

Selanjutnya penelitian yang relevan yaitu penelitian dari Yulika Khasanah yang berjudul “Pengaruh Sistem Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Kota Cirebon” memiliki hasil yaitu bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan anggota yang sudah bergabung dan merasakan bagi hasil bank tersebut dapat menjadi acuan untuk anggota baru dalam mengikuti layanan yang tersedia pada bank tersebut.⁸⁶

Selanjutnya penelitian dari Adella Rianty yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah” yang memiliki hasil bagi hasil (x2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabahnya.⁸⁷ Bagi hasil yang diberikan pada Lembaga keuangan syariah ini memberikan kepuasan terhadap anggotanya sehingga anggota menjadi nyaman dan aman.

Selanjutnya penelitian dari Mahmudatun Nasyiah yang berjudul “Pengaruh Bagi Hasil, Kinerja Karyawan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah” yang memiliki hasil bagi hasil (x1) berpengaruh signifikan

⁸⁶ Yulika Khasanah, *Pengaruh Sistem Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Kota Cirebon*, Jurnal Volume 2 No. 1 Tahun 2014.

⁸⁷ Adella Rianty, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017).

terhadap kepuasan nasabahnya.⁸⁸ Bagi hasil pada BMT ini memberikan layanan yang baik sehingga anggota selalu percaya dan selalu memakai layanan ini.

D. Pengaruh Tabungan, Pembiayaan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah Podojoyo Srengat dan KSPPS BMT PETA Blitar

Berdasarkan dari hasil uji F yang dilakukan pada koperasi syariah podojoyo Srengat, memperoleh hasil f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} yakni sebesar $17,329 > 2,70$. Sehingga menolak H_0 dan menerima H_a . Maka dapat disimpulkan bahwa tabungan (X1), pembiayaan (X2), bagi hasil (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi syariah.

Selanjutnya berdasarkan dari hasil uji F yang dilakukan pada KSPPS BMT PETA Blitar, memperoleh hasil f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} yakni sebesar $26,215 > 2,70$. Sehingga menolak H_0 dan menerima H_a . Maka dapat disimpulkan bahwa tabungan (X1), pembiayaan (X2), bagi hasil (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi syariah.

Hasil yang dipaparkan diatas bahwa pengaruh tabungan, pembiayaan koperasi syariah podojoyo Srengat dan KSPPS BMT PETA Blitar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggotanya. Anggota koperasi syariah merasakan puasa atas layanan yang diberikan serta jasa yang diberikan.

⁸⁸ Mahmudin Nasyiah, *Pengaruh Bagi Hasil, Kinerja Karyawan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Yogyakarta: Universitas Alma Ata Yogyakarta, 2017).

Tabungan, pembiayaan dan bagi hasil memberikan dampak positif bagi kehidupan keluarganya sehingga dapat memberikan kesejahteraan bagi keluarganya.

Menurut Philip Kotler kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan nasabah. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja sesuai harapan, pelanggan puas, dan jika kinerja melebihi harapan, nasabah sangat puas, senang dan gembira.⁸⁹

Kepuasan merupakan evaluasi setelah pembelian dimana apa yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan konsumen. Konsumen dikatakan memperoleh kepuasan apabila konsumen mengkonfirmasi harapannya setelah melakukan pembelian. Hal ini, memberikan dasar yang baik untuk konsumen melakukan pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi lembaga keuangan syariah.

Tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya menjadi faktor penentu dalam upaya untuk tetap mempertahankan anggotanya, sebagai akibat dari proses pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik dalam kondisi tidak ada keluhan terjadi. Jika pelanggan tidak merasa puas atas pelayanan tabungan, pembiayaan dan bagi

⁸⁹ Philip Kotler dan A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 1999), hal 52.

hasil oleh koperasi syariah, maka secara tidak langsung anggota akan mencari jasa yang lain untuk memecahkan masalahnya.

Kepuasan yang terletak pada koperasi ini terdapat pada layanan jasa tabungan, pembiayaan dan bagi hasil koperasi syariah podo joyo dan KSPPS BMT PETA Blitar. Ketika anggota koperasi merasakan puas maka mereka akan memberikan kabar baik tersebut kepada masyarakat lain agar masyarakat lain juga ikut serta dalam jasa tersebut.

Penelitian yang relevan sebagai pendukung penelitian ini yaitu dari Nur Azisah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT AL-BIRRY Di Kabupatenn Pinrang” yang memiliki hasil kualitas layanan yang didalamnya terdapat tabungan, pembiayaan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabahnya.⁹⁰ Kualitas layanan tabungan, pembiayaan dan bagi hasil dapat ikut mensejahterakan anggota dengan cara memberikan layanan dan jasa yang baik yang diberikan.

Penelitian yang relevan selanjutnya yaitu dari Suprihati yang berjudul “Analisis Kepuasan Anggota KJKS BMT Tumang” yang memiliki hasil jasa yang diberikan pada BMT Tumang seperti tabungan, pembiayaan dan bagi hasil telah memberikan kepuasan bagi anggotanya.⁹¹ Kepuasan anggota menjadi penting dalam kelangsungan hidup satu usaha demikian pula koperasi ini yang memberikan kepuasan bagi anggotanya sehingga anggota koperasi menjadi betah dengan jasa yang diberikan pada koperasi ini.

⁹⁰ Nur Azisah, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT AL-BIRRY Di Kabupaten Pinrang*, (Pare-pare: IAIN Pare-pare, 2019).

⁹¹ Suprihati, *Analisis Kepuasan Anggota KJKS BMT Tumang*, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Vol.01 No 03, November 2015.