BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan syariah mengalami perkembangan yang semakin baik sejak dikeluarkannya undang-undang No.21 tahun 2008 mengenai perbankan syariah. Aktitifitas dunia perbankan dibahas secara lebih mendetail dan hasilnya mampu memberikan pengaruh yang besar bagi perkembangan dan pertumbuhan lembaga keuangan berbasis syariah baik bank maupun non bank.

Perkembangan lembaga keuangan syariah bank maupun non bank tidak terlepas dari peran lembaga keuangan mikro syariah. Adapun lembaga keuangan mikro syariah menurut Hamidi, terdapat berbagai macam bentuk dan perijinannnya, misal Baitul Maal wa Tamwil (BMT), Kopotren, Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan lain-lain. Alasan mengapa lembaga keuangan mikro syariah ini sangat penting bagi perkembangan lembaga keuangan syariah adalah karena "Lembaga keuangan mikro syariah inilah yang mampu menjangkau transaksi keuangan syariah lingkup mikro didaerah yang tidak bisa dilayani oleh bank umum maupun bank yang membuka unit syariah".[1]

[1] Eva Roviana, *Analisis Pengaruh Persepsi Harga atau Margin dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Anggota dalam Membeli Produk Pembiayaan Murabahah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah (Studi Kasus Bmt Amal Mulia)* , STAIN Salatiga, dalam http://perpus.iainsalatiga.ac.id/docfiles/fulltext/7038526413.pdf diakses pada tanggal 07 Oktober 2017 pada Pukul 14.00 WIB.

Koperasi Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang bentuk badan usahanya dalam menjalankan usaha menggunakan prinsip-prinsip syariah dan tujuan koperasi syariah adalah meningkatkan kesejahteraan anggotanya, meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan juga ikut serta dalam membangun perekonomian Indonesia berdasarkan prinsip-prinsip Islam.[2]

Meningkatnya kesadaran masyarakat muslim di Indonesia akan pentingnya kehadiran koperasi syariah merupakan cerminan dari kesadaran umat Islam terhadap hukum Islam. Masyarakat mulai menyadari bahwa bunga bank identik dengan riba, sehingga keharaman riba juga berlaku untuk bunga karena adanya kesamaan antara praktik bunga dengan riba yang diharamkan dalam Al-Qur'an dan Al-Hadits.[3]

Koperasi yang dikelola secara syariah telah tumbuh dan berkembang di masyarakat.Dalam menghadapi persaingan di era global, perusahaan perbankan sekala mikro ini dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan.

Salah satu perwujudan lembaga Koperasi dengan sistem syariah adalah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Tunas Artha Mandiri Nganjuk, yang terletak di Jl. Dermodjoyo No.34 Nganjuk.KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk dapat memberikan dan menyediakan jasa

---

[2] Muhammad, *Koperasi Syariah*, (Yogyakarta : Ekonosia, 2002), hal.50.
[3] *Ibid.*

simpan pinjam dan pembiayaan sesuai dengan Prinsip Syariah salah satunya yaitu pembiayaan murabahah UMKM.Hasil wawancara dengan salah satu karyawan KSPPS menyebutkan, bahwa pembiayaan murabahah UMKM merupakan satu-satunya jenis produk pembiayaan yang terdapat di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk.[4]

Pada umumnya seorang anggota mengharapkan pelayanan yang baik serta tingkat margin yang rendah khususnya pada anggota pembiayaan murabahah.Tidak menutup kemungkinan jika anggota sering kecewa dan beralih pada lembaga keuangan syariah lainnya jika mendapatkan pelayanan yang buruk ataupun tingkat margin yang terlalu tinggi.

Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan atau jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan[5] dan dalam pemberian margin atau selisih dari harga pokok dengan harga jual suatu produk murabahah merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan, menjadi penting karena harga sangat menentukan pembentukan persepsi harga oleh anggota dan harga merupakan atribut produk atau jasa yang paling sering digunakan oleh sebagian besar konsumen untuk mengevaluasi produk atau jasa. Harga yang dimaksud di sini adalah harga yang dihasilkan dari harga pokok dan margin yang disepakati kedua belah pihak.[6]

---

[4]Dyah Apriany, wawancara bagian Administrasi Jaminan KSPPS (beralamatkan di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk), 05 April 2017.

[5] Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Banyumedia Publishing, 2011), hal.331.

[6] Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen:Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, (Jakarta Selatan: Ghalia Indonesia & MMA-IPB,2003), hal.303.

Lembaga Keuangan Syariah tidak hanya bersaing dengan sesama lembaga keuangan syariah namun juga dengan lembaga keuangan konvensional. Dalam persaingan ini tidak hanya fokus dalam inovasi produk tetapi juga dalam berbagai strategi pelayanan dan taktik pemasaran.

Tujuan dari pemasaran pada perusahaan adalah untuk memberikan kepuasan semakimal mungkin pada pelanggan. Kepuasan pelanggan dalam dunia perbankan harus diartikan secara menyeluruh, artinya nasabah akan merasa puas bila komponen kepuasan tersebut dapat terpenuhi secara lengkap. Komponen kepuasan nasabah dalam dunia perbankan termasuk dalam dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles, responsivitas, assurance, reliabilitas, dan emphaty*.[7] Strategi dalam pemasaran jasa sendiri dapat dilakukan melalui strategi *marketing mix* 4P, yaitu *product, place, price, promotion*, dan secara spesifik untuk bisnis jasa marketing mix dilengkapi dengan 3P + *customer service* khusus jasa yaitu *people, process*, *physical evidence* dan *customer service*.[8]

Berdasarkan konsep marketing mix 7P dan *customer service* tersebut tingkat margin termasuk dalam unsur *price*, dan kualitas pelayanan termasuk dalam unsur *process, people* , *customer service* dan *physical evidence* dimana *price* adalah sesuatu yang diserahkan dalam pertukaran untuk mendapatkan suatu barang maupun jasa, *people* adalah orang atau karyawan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan, *process* adalah seluruh aktifitas kerja yang meliputi prosedur, tugas, jadwal, mekanisme,

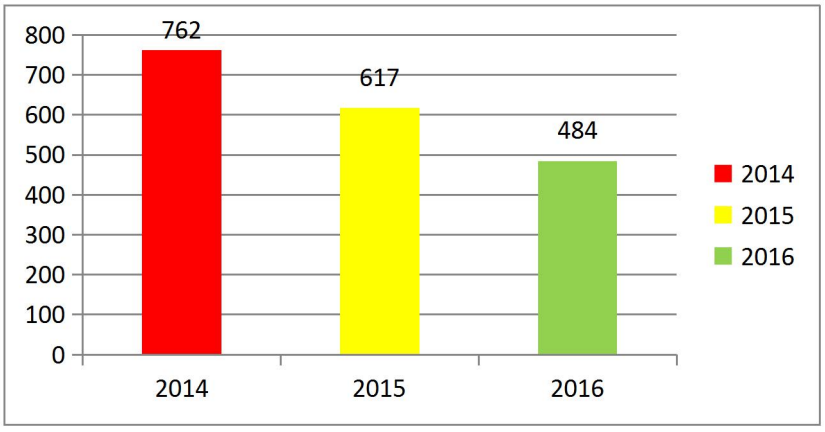
---

[7] Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal.67-68.

[8] Bernard Widjaja, *Lifestyle Marketing*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009), hal.9.

aktivitas dan rutinitas dengan produk jasa yang disalurkan pada pelanggan, *customer service* adalah pelayanan total jasa yang diberikan kepada pelanggan dan *physical evidence* adalah seluruh aspek fasilitas fisik dari organisasi jasa yang terdiri dari atribut eksterior dan interior serta hal berwujud lainnya.[9]

Gambar 1.1
Jumlah Anggota Pembiayaan Murabahah UMKM
KSPPS Tunas Artha Mandiri
2014-2016



Sumber: KSPPS Tunas Artha Mandiri tahun 2017

Tabel 1.1
Jumlah PenyaluranDana Pembiayaan Murabahah UMKM
KSPPS Tunas Artha Mandiri
2014-2016

Tahun	Jumlah

[9] Muhammad Syarif Hidayatullah, *Analisis Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Sekolah Menengah Atas (SMA) Yayasan Pendidikan Islam Darussalam Cimanggis-Ciputat*, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, dalam http://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Bitstream/123456789/27050/1/Muhammad%20%20Syarif%20%20Hidayatulloh%20(1110015000010)FITK.Pdf, diakses pada tanggal 27 Maret 2017, pada pukul. 21.00 WIB.

	pembiayaan
2014	**Rp 556.500.000**
2015	**Rp 660.000.000**
2016	**Rp 442.000.00**

Sumber : KSPPS Tunas Artha Mandiri tahun 2017

Berdasarkan gambar 1.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah anggota pada pembiayaan murabahah UMKM selama 3 tahun terakhir yaitu tahun 2014 sampai dengan tahun 2016 mengalami penurunan, dimana selisih antara tahun 2014 dengan tahun 2015 sebanyak 145 anggota, dan selisih antara tahun 2015 dengan 2016 sebanyak 133 anggota. Pada tabel 1.1 terjadi kenaikan dan penurunan dari besaran jumlah nominal realisasi pembiayaan murabahah UMKM.Berdasarkan gambar 1.1 dan tabel 1.1 peniliti berasumsi bahwa hal tersebut mengindikasikan adanya faktor ketidaksesuain antara harapan tentang kualitas pelayanan dan tingkat margin, dengan kualitas pelayanan dan tingkat margin yang diterima oleh anggota, sehingga mempengaruhi kepuasan nasabah yang berdampak pada penurunan keputusan anggota dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk.

Banyaknya persaingan menjadikan perusahaan perkoperasian berlomba-lomba memberikan kualitas pelayanan yang beragam dan margin rendah agar diminati oleh anggotanya bahkan menjadi kepercayaan dimata anggotanya. Kepercayaan yang tertanam pada tingkat tertinggi akan menjadi suatu manivestasi bagi pihak koperasi karena dengan demikian

kepuasan anggota akan tumbuh dan tingkat pembelian atau kembalinya anggota semakin tinggi.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu karyawan KSPPS Tunas Artha Mandiri Syariah Nganjuk, pada tahun 2016 terdapat 153 anggota yang menggunakan produk pembiayaan murabahah UMKM lebih dari satu kali di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk, dan margin yang ditetapkan untuk pembiayaan Murabahah UMKM kepada anggota pada tahun 2016 rata-rata sebesar 2%.[10]

Dari hasil wawancara diatas peniliti berasumsi bahwa terdapat beberapa anggota yang merasa puas, sehingga loyal terhadap KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk sehingga anggota menggunakan serta memanfaatkan kembali jasa dan pelayanan yang disediakan. Jika anggota puas maka yang diharapkan oleh koperasi adalah perekomendasian ke rekannya yang lain untuk menggunakan jasa KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk dan meingkatkan proporsi pembelanjaan layanan koperasi syariah.

Salah satu penelitian terdahulu pada penelitiannya Wahibur Rokhman dengan judul *Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus* tahun 2016 dari STAIN Kudus, menunjukkan bahwa angsuran dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pembiayaan. Sedangkan pengaruh biaya pinjaman terhadap

[10]Allin, wawancara bagian Administrasi KSPPS (beralamatkan di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk), 3 Mei 2017.

kepuasan nasabah pembiayaan tidak signifikan.[11]Oleh karena itu, peniliti tertarik melakukan topik penelitian apakah variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan biaya pinjaman dalam hal ini adalah margin juga berpengaruh negatif terhadap kepuasan anggota, jika studi kasus dilaksanakan pada KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil topik ini untuk dijadikan bahan pembuatan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Margin terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan Murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk."

2. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini dibahas mengenai identifikasi cakupan yang mungkin muncul dalam penelitian, supaya pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang dicapai . Penelitian kualitas pelayanan dan tingkat margin terhadap kepuasan anggota ini dilaksanakan di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk, penentuan tema dan lokasi didasarkan pada data yang diperoleh peneliti dari KSPPS Tunas Artha Mandiri terkait dengan jumlah anggota pembiayaan, realisasi pembiayaan selama 3 tahun terakhir (2014-2016) yang mengalami penurunan, jumlah nasabah yang kembali menggunakan jasa pembiayaan murabahah UMKM, dan prosentase margin.

---

[11] Wahibur Rokhman, *Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus*, IQTISHADIA Vol. 9, No. 2, 2016, 326-351, DOI: http://dx.doi.org/10.21043/iqtishadia.v9i2 , dalam http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/IQTISHADIA/article/download/1734/pdf diakses pada tanggal 24 April 2017, pkl.09.30 WIB.

Kualitas pelayanan dan tingkat margin, dalam hal ini peneliti akan melihat apakah kulitas pelayanan dan margin yang diterima sesuai dengan kulitas pelayanan dan margin yang diharapkan anggota.

Kepuasan anggota dalam hal ini peniliti akan melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat margin terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk.

3. Rumusan Masalah

a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk?
b. Apakah tingkat margin berpengaruh signifikanterhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk?
c. Apakah kualitas pelayanan dan tingkat margin berpengaruh signifikanterhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk?

4. Tujuan Penelitian

a. Untuk mengujii pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk.
b. Untuk menguji pengaruh tingkat margin terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk.

c. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat margin terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk.

5. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

1) Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini merupakan sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan yang dapat dijadikan bahan untuk memperkaya khazanah yang berkaitan dengan ilmu dalam bidang perbankan.

2) Bagi Peneliti

Diharapkan peneliti akan memperoleh pengetahuan dan wawasan yang lebih luas mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat margin terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM khususnya di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk.

b. Kegunaan Praktis

1) Bagi KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk

Hasil penelitian ini diharapkan akan berguna sebagai bahan pertimbangan untuk penetapan margin pembiayaan murabahah UMKM dan masukan dalam usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan anggota, serta mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan di masa kini dan masa mendatang.

2) Bagi Pihak Akademik

Penelitian ini merupakan sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi lebih lanjut bagi para peneliti di masa mendatang.

3) Bagi Stakeholder dan Masyarakat

Diharapkan penelitian ini akan berguna untuk pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penggunaan fasilitas di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk khususnya pada produk pembiayaan murabahah UMKM .

6. Ruang lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah terbatas pada konsep marketking mix yang hanya berfokus pada kualitas pelayanan dan tingkat margin yaitu *process*, *people*, *price*, *customer service* dan *physical evidence*. Penelitian ini juga terbatas pada anggota yang hanya menggunakan produk jasa pembiayaan Murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk.Pembatasan ini dilakukan agar penelitian terfokus dan mendapatkan hasil yang tepat.

7. Penegasan Istilah

Dalam karya ilmiah ini peneliti perlu untuk memberi penegasan istilah dari judul yang peneliti angkat dengan tujuan agar tidak terjadi kerancuan atau ketidaksamaan pemahaman dalam membaca proposal skripsi ini, yaitu:

a. Secara Konseptual

1) Kualitas

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia kualitas termasuk kata benda yaitu tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf dan mutu.[12]

2) Pelayanan

Berdasarkan Kamu Besar Bahasa Indonesia Pelayanan termasuk dalam kata benda yaitu, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual-beli barang atau jasa.[13]

3) Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan, ialah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.[14]

4) Margin

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia margin merupakan kata benda yaitu, tingkat selisih antara biaya produksi dan harga jual di pasar.[15] Menurut Kamus Ekonomi : Uang dan Bank, margin adalah sejumlah uang yang disetor (sebagai panjar) dari total harga sekuritas yang dipesan pembeli, kepada pialang uang tersebut

---

[12] Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hal.63.

[13] *Ibid.*hal.646.

[14] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa; Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), hal.268.

[15] Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hal.715.

sebagai penjamin pihak pialang dari kemungkinan rugi.[16] Menurut Bambang tingkat margin adalah Persentase yang ditetapkan pada kebijakan pricing pinjaman yang terutama ditujukan untuk memperoleh ROA (*Return On Assets*) yang ditargetkan[17].

5) Kepuasan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesiakepuasan merupakankata benda, yaitu perihal (yang bersifat) puas; kesenangan; kelegaan,[18] sedangkan menurut Kotler kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapanya.[19]

6) Anggota

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, anggota termasuk kata benda yaitu, perkumpulan yang bukan pengurus.[20]Menurut Kamus Populer keuangan dan Ekonomi Syariah, anggota dalam hal ini nasabah[21], merupakan pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memeliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan.[22]

7) Murabahah

---

[16]Sudarsono ,*Kamus Ekonomi : Uang dan Bank*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), hal.185.

[17]Bambang Djinarto, *Banking Asset Liability Managemen Perencanaan, Strategi, Pengawasan, dan Pengelolaan Dana*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,2000),hal. 45.

[18] Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, . . . , hal.902.

[19] Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 1997), hal.24.

[20] Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, . . . , hal.48.

[21]Penyebutan nasabah dalam Lembaga Keuangan Syariah adalah anggota.

[22] Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah, Kamus Populer Keuangan dan Ekonomi Syariah, (Jakarta: pkes Publishing), hal.60.

Menurut Kamus Populer keuangan dan Ekonomi Syariah, murabahah merupakan perjanjian jual-beli antara bank dan nasabah dimana Bank syariah membeli barang yang diperlukan oleh nasabah dan kemudian menjualnya kepada nasabah yang bersangkutan sebesar harga perolehan ditambah dengan margin atau keuntungan yang disepakati antara Bank Syariah dan nasabah.[23]

8) UMKM

UMKM merupakan kepanjangan dari Usaha Mikro Kecil dan Menengah, dalam hal ini UMKM merupakan nama produk pembiayaan yang terdapat pada KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk yaitu pembiayaan Murabahah UMKM.[24]

b. Secara Operasional

Secara operasionalnya, kajian dalam judul ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh upaya yang dilakukan KSPPS dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan anggota dan pengaruh tingkat selisih antara biaya produksi dengan harga jual yang ditetapkan KSPPS terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk.

---

[23]*Ibid*.hal.57.
[24]KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk.

8. Sistematika Skripsi

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan tentang pendahuluan yang meliputi , latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan pembatasan masalah, penegasan istilah, serta sistematika skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Mendiskripsikan tentang pengertian maupun penjelasan mengenai kualitas pelayanan, tingkat margin, kepuasan anggota pembiayaan murabahah, pengertian koperasi syariah, pemasaran jasa, penelitian terdahlu, kerangka berfikir penelitian dan hipotesis penelitian

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan tentang metode atau cara-cara yang digunakan dalam melakukan penelitian, diantaranya yaitu mencakup pendekatan dan jenis penelitian, jenis data, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data, instrument penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Hasil Penelitian berisikan tentang hasil penelitian yang telah diteliti, deskripsi data dan pengujian hipotesis.

BAB V : PEMBAHASAN

Pembahasan berisikan tentang paparan penjelasan dari temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian dan menjawab semua permasalah yang ada pada rumusa masalah.

BAB VI: PENUTUP

Kesimpulan dan Saran, penulis menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis juga menguraikan saran-saran yang diharapkan bermanfaat bagi pembaca khususnya KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk.