

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Lembaga keuangan mikro syariah mempunyai peran penting dalam meningkatkan perekonomian masyarakat. Salah satunya adalah koperasi yang berbasis syariah, 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 azas kekeluargaan.<sup>1</sup> Koperasi syariah merupakan pilar penting dalam proses *intermediary* keuangan yang di butuhkan oleh masyarakat, baik untuk kegiatan penyaluran dana seperti keperluan konsumsi maupun produksi serta digunakan untuk kegiatan penghimpunan dana dari hasil usaha para anggotanya.

Koperasi syariah umumnya berbadan hukum koperasi yang diatur dalam Undang-Undang No.25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian pasal 3 disebutkan bahwa, 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 Undang-Undang Dasar 1945.<sup>2</sup> Bagi koperasi syariah meningkatkan kesejahteraan anggota merupakan prioritas utama dibandingkan dengan masyarakat umum, untuk itu keberhasilan koperasi

---

<sup>1</sup> Arifin Sitio dan Halomoan Tamba, *Koperasi Teori dan Praktik*, (Jakarta: Erlangga, 2001), hal. 18

<sup>2</sup> *Ibid.*, hal. 19

dalam mencapai tujuannya dapat diukur dari peningkatan kesejahteraan anggotanya.

Sebagai pelaku ekonomi pastinya setiap manusia selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, baik kebutuhan jangka pendek maupun kebutuhan jangka panjang. Dengan semakin banyaknya kebutuhan yang harus di penuhi sedangkan tingkat lapangan pekerjaan yang sedikit, maka timbulah kegiatan pinjam meminjam ditengah-tengah kehidupan masyarakat guna memenuhi kebutuhan hidupnya. Oleh karenanya setiap lembaga keuangan seperti koperasi syariah harus mampu memberikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat mengingat perkembangan suatu lembaga keuangan sangat bergantung pada jumlah pelanggannya.

Jika dilihat dari sisi perkembangannya, tidak satupun lembaga keuangan yang dapat mengelak dari persaingan. Persaingan yang terjadi tidak saja berupa perebutan anggota penabung, tetapi juga terjadi pada perebutan anggota pembiayaan. Setiap lembaga keuangan seperti halnya koperasi syariah berupaya untuk memenangkan persaingan tersebut, karena bila tidak keberlangsungan hidup koperasi syariah pasti akan terancam. Sebagai salah satu lembaga keuangan yang berorientasi pada bisnis, tidak dapat dipungkiri bahwa pendapatan koperasi syariah yang utama berasal dari margin (keuntungan) pembiayaan, karena sebagian besar dana koperasi syariah akan disalurkan ke pembiayaan.

Dalam menjalankan kegiatannya terutama untuk menghadapi persaingan koperasi syariah harus mampu memahami perilaku anggotanya, apa yang

mereka pikirkan dan apa yang mereka rasakan. Sebab keberlangsungan suatu lembaga keuangan sangat bergantung pada perilaku anggotanya. Pelanggan atau anggota mempunyai angan-angan tentang perasaan yang ingin mereka rasakan ketika menggunakan barang maupun ketika menikmati pelayanan yang telah mereka bayarkan. Salah satu strategi yang digunakan untuk menunjang keberhasilan suatu usaha adalah dengan menciptakan rasa kepuasan anggota. Kepuasan anggota sangat bergantung pada harapan para anggota, untuk itu strategi kepuasan anggota harus didahului dengan pengetahuan yang detail terhadap apa saja yang menjadi harapan anggota. Kepuasan pelanggan sendiri dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dibandingkan dengan harapannya.<sup>3</sup>

Agar dapat meningkatkan jumlah penyaluran dana maka koperasi syariah perlu memperhatikan harapan atau keinginan para anggotanya. Dengan terpenuhinya harapan anggota tersebut maka anggota akan merasakan kepuasan, begitu juga sebaliknya jika harapan anggota tidak terpenuhi maka anggota akan merasa kecewa.<sup>4</sup> Dari sudut pandang anggota, besar harapan anggota dapat memperoleh kepuasan dari pembiayaan yang mereka gunakan, bukan hanya kepuasan sebagian melainkan kepuasan secara total yang menjadi harapan para anggota. Sehingga hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan anggota terhadap koperasi syariah yang akan berdampak pada kesetiaan anggota pada lembaga tersebut.

---

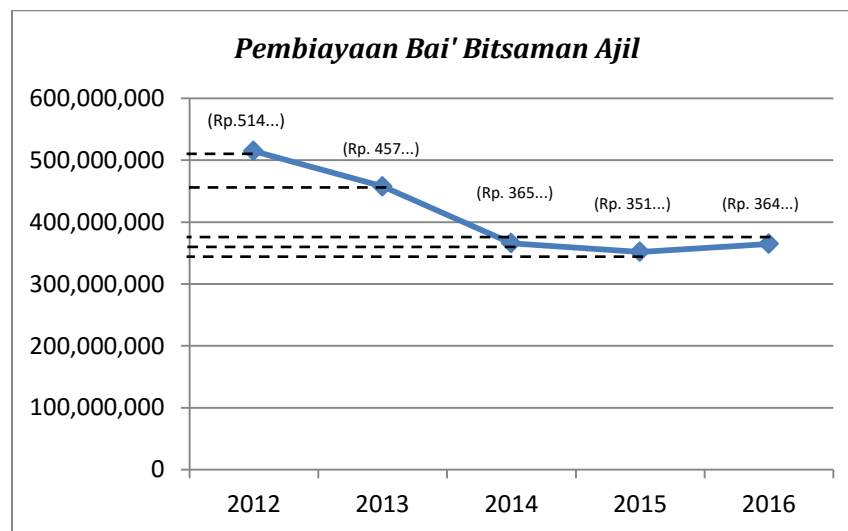
<sup>3</sup> Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hal. 17-18

<sup>4</sup> Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI Offset, 2014), hal. 353

Grafik 1.1

Penyaluran Dana Pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil* di Koperasi Syariah

## Podo Joyo Sejahtera Blitar Tahun 2012-2016



Sumber : Laporan RAT Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera

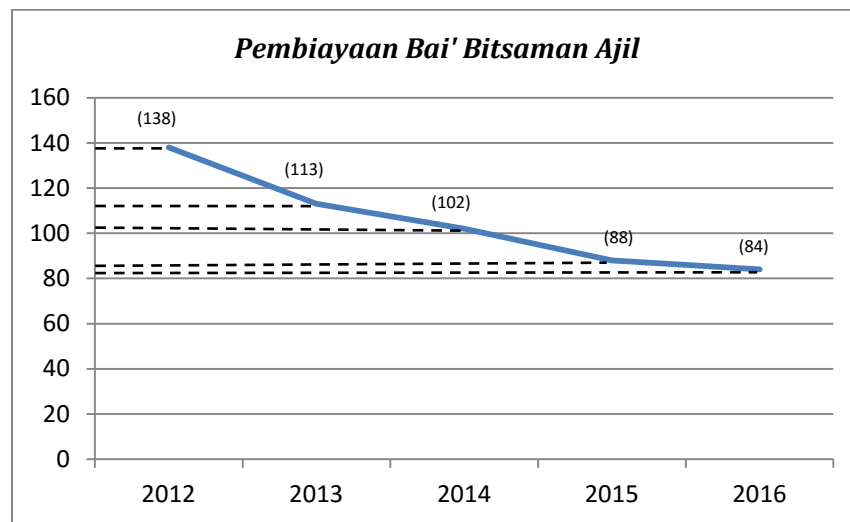
Dari data diatas dapat diketahui bahwa tingkat penyaluran dana pembiayaan *bai' bitsaman ajil* (BBA) dalam lima tahun terakhir mengalami fluktuasi. Tingkat penyaluran pembiayaan BBA pada tahun 2012 cukup tinggi sebagai awal berjalannya usaha Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera. Namun ditahun 2013-2015 perkembangan pembiayaan BBA justru mengalami penurunan secara berturut-turut, hingga kemudian ditahun 2016 mulai terjadi perkembangan yang cukup positif dengan meningkatnya jumlah pembiayaan BBA pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera. Hal ini menunjukkan bahwa penyaluran dana pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera dalam bentuk pembiayaan *bai' bitsaman ajil* (BBA) masih belum stabil.

Keberlangsungan Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera tidak hanya didukung dari tingkat penyaluran pembiayaan saja, melainkan perlu didukung

dengan peningkatan jumlah anggota atau pelanggan. Mengingat peningkatan jumlah anggota dapat meningkatkan pula tingkat pembiayaan yang disalurkan sehingga pendapatan pihak Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera juga akan meningkat dan keberlangsungan lembaga akan tetap terjaga.

**Grafik 1.2**

**Jumlah Anggota Pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil* di Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar Tahun 2012-2016**



Sumber : Laporan RAT Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera

Dilihat dari grafik diatas menunjukkan bahwa jumlah anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* dari tahun 2012 sampai 2016 mengalami penurunan, pada tahun pada tahun 2012 jumlah anggota sebanyak 138, tahun 2013 menurun menjadi 113 anggota, berlanjut pada tahun 2014 menjadi 102 anggota, tahun 2015 menjadi 88 anggota dan di tahun 2016 menjadi 84 anggota. Penurunan jumlah anggota ini bisa jadi disebabkan karena tingkat kepuasan yang dirasakan anggota belum mencapai kepuasan total, sehingga

pihak Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera perlu berbenah diri untuk dapat meningkatkan kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil*.

Dalam upaya pemenuhan kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* maka Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera harus bisa memahami faktor-faktor apa saja yang dapat mendorong terpenuhinya kepuasan anggota dalam menggunakan pembiayaan *bai' bitsaman ajil*. Beragamnya faktor pemenuh kepuasan anggota seperti kualitas pelayanan, harga dan factor lain yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat dapat mendorong tercapainya kepuasan pelanggan.<sup>5</sup>

Terciptanya kepuasan pelanggan sangat penting untuk mempertahankan pelanggan, agar pelanggan tetap setia menggunakan pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera. Kepuasan yang dirasakan anggota juga dapat menarik calon anggota baru untuk menggunakan produk yang sama serta dapat meningkatkan citra Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera dimata pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan indikator yaitu kesesuaian harapan anggota dengan kenyataan yang dirasakan, minat anggota untuk membeli kembali dan kesediaan anggota untuk merekomendasikan kepada calon anggota.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN – JP*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), hal. 54

<sup>6</sup> Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: ANDI Offset, 2002), hal. 101

Pemenuhan kepuasan anggota berkaitan erat dengan kualitas pelayanan. Anggota cenderung menuntut pelayanan yang lebih baik dan cepat yang mampu memenuhi harapannya mengenai pelayanan suatu lembaga.<sup>7</sup> Pihak Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera perlu memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh anggotanya, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan anggota terhadap pelayanan suatu produk atau jasa dapat dipenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri anggota.

Pihak Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera perlu mengetahui bagaimana cara melayani anggota yang efektif dan efisien. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan anggota maka perlu diperhatikan hal-hal yang berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan antara lain meliputi bukti fisik fasilitas layanan, daya tanggap terhadap anggota, keandalan dalam melayani, empati atau perhatian dengan anggota, serta jaminan dan kepastian pelayanan.<sup>8</sup>

Selain meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota, pihak Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera juga perlu memikirkan tentang harga. Harga yang ditetapkan haruslah tepat atau sesuai dimata anggota, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal dapat membuat anggota memilih pindah ke lembaga keuangan lainnya, sebaliknya jika harga terlalu rendah

---

<sup>7</sup> Moch. Ghozali, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ekspedisi Di Surabaya*, (Jurnal: Ilmu & Riset Manajemen, Vol. 3, No. 3, 2014), hal. 2

<sup>8</sup> Danang Sunyoto dan Fathonah Eka Susanti, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: CAPS, 2015), hal. 288

maka pihak koperasi akan mengalami kerugian.<sup>9</sup> Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera merupakan lembaga yang menjadi pilihan masyarakat khususnya golongan menengah kebawah, karena itu harga yang ditetapkan pada umumnya harus terjangkau sesuai kemampuan ekonomi masyarakat tersebut. Harga jual pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera diperoleh dari harga pokok pembelian barang ditambah dengan margin (keuntungan) yang telah disepakati secara bersama.

Sebagai lembaga penyedia dana yang mampu membantu usaha anggota dalam upaya peningkatan perekonomian anggota Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera diharapkan mampu memberikan kemudahan dengan menawarkan harga pada produk pembiayaan yang terjangkau dan berdaya saing. Apabila harga yang ditetapkan cukup tinggi maka banyak anggota yang akan merasa keberatan, kecuali jika penetapan harga yang tinggi pada produk pembiayaan sesuai dengan manfaat produk, fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera kepada anggotanya. Kesesuaian penetapan harga dapat diukur melalui kesesuaian harga dengan produk, kesesuaian harga dengan manfaat, keterjangkauan harga dan daya saing harga.<sup>10</sup>

Tidak hanya kualitas pelayanan dan harga, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota adalah biaya. Dalam penyaluran pembiayaan *bai' bitsaman aji* pihak Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera memberikan

---

<sup>9</sup> Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, ..... hal. 114

<sup>10</sup> Artika Romal Amrullah, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Honda Beat*, (Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen: Vol. 5, No. 7, 2016), hal. 4



beban biaya kepada anggota berupa biaya administrasi yang didalamnya memuat biaya materai, biaya survey dan biaya kelengkapan lainnya sebagai ganti biaya yang dikeluarkan pihak koperasi syariah dalam proses pembiayaan. Besaran biaya administrasi yang dibebankan kepada anggota pembiayaan pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera sebesar 2,5% dari besaran plafon pembiayaan *bai' bitsaman ajil* karena dirasa paling sesuai dengan riil biaya yang dibutuhkan untuk proses pembiayaan.

Dengan adanya biaya administrasi pada pembiayaan *bai' bitsaman ajil*, anggota berharap dapat memperoleh kemudahan dalam proses pencairan pembiayaan. Selain itu, anggota juga berharap biaya yang ditetapkan oleh pihak Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera tersebut diambil berdasarkan kenyataan besaran biaya yang dikeluarkan oleh pihak koperasi syariah dalam proses pembiayaan, serta biaya administrasi yang dikeluarkan masih dalam batas wajar kemampuan anggota pembiayaan. Apabila biaya administrasi yang ditetapkan sesuai dengan manfaat atau kemudahan yang diperoleh, kemungkinan besar anggota tidak akan merasa keberatan. Penentuan biaya administrasi dapat diukur dengan indikator keadilan dalam pengambilan biaya administrasi dan kesesuaian biaya administrasi dengan manfaat.<sup>11</sup>

Menurut Edyansah dalam penelitiannya yang bertujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (persero) Tbk, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan

---

<sup>11</sup> Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), hal. 114

terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan untuk variabel yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan. Berarti diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. Dalam penelitian ini juga disarankan untuk lebih memperluas variabel penelitian yang berkaitan dengan kepuasan nasabah.<sup>12</sup>

Alasan peneliti memilih variabel dependen kepuasan anggota dengan variabel independennya kualitas pelayanan, harga dan biaya administrasi karena pemenuhan kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera berkaitan dengan ketiga hal tersebut. Dimana kualitas pelayanan, harga dan biaya merupakan factor yang seringkali dijadikan pertimbangan oleh anggota dalam pemenuhan harapannya untuk mencapai kepuasan.

Berdasarkan pemikiran diatas dan teori yang dikemukakan oleh Wahjono<sup>13</sup>, Rangkuti<sup>14</sup>, serta rekomendasi dari penelitian terdahulu oleh Edyansyah untuk memperluas variable penelitian<sup>15</sup>, maka peneliti memilih judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Biaya Administrasi terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar”**.

---

<sup>12</sup> Teuku Edyansyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero)Tbk*, (Jurnal Ekonomi, 2014), hal. 192

<sup>13</sup> Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank.....*, hal. 17-18

<sup>14</sup> Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN – JP.....*, hal. 54

<sup>15</sup> Edyansyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero)Tbk.....*, hal. 192

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terjadi kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan anggota dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi syariah.
2. Anggota cenderung memperhitungkan tingkat kesesuaian harga sebagai acuan anggota dalam menggunakan pembiayaan *bai' bitsaman ajil*.
3. Besar biaya administrasi dikaitkan dengan plafon pembiayaan sehingga biaya dianggap kurang mampu mewakili besar biaya sesungguhnya yang dibutuhkan dalam pembiayaan *bai' bitsaman ajil*.
4. Sulitnya pemenuhan kepuasan anggota karena keberagaman harapan anggota mengenai kualitas pelayanan, harga dan biaya administrasi dalam produk pembiayaan *bai' bitsman ajil*.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar?
2. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar?

3. Apakah biaya administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga, dan biaya administrasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar.
2. Untuk menguji pengaruh harga terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar.
3. Untuk menguji pengaruh biaya administrasi terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar.
4. Untuk menguji pengaruh kepuasan pelayanan, harga dan biaya administrasi secara simultan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar.

## **E. Kegunaan Penelitian**

### 1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa sumbangan ilmu pengetahuan bagi pembaca berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, harga dan biaya administrasi terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil*.

### 2. Kegunaan Praktis

#### a. Bagi Lembaga Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih bagi pihak Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera dalam pengambilan strategi yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* seperti: kualitas pelayanan, harga dan biaya administrasi.

#### b. Bagi Lembaga Akademik

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan kebhendahaan bagi perpustakaan IAIN Tulungagung tentang pengaruh kualitas pelayanan, harga dan biaya administrasi terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil*.

#### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi peneliti lanjutan untuk tema yang sama dan dapat menjadi acuan dasar dalam memulai penelitian selanjutnya.

## F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Untuk menghindari salah penafsiran dalam penelitian ini, maka perlu adanya ruang lingkup dan keterbatasan penelitian yang diambil dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

### 1. Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini mengkaji tentang kualitas pelayanan, harga, biaya administrasi dan kepuasan anggota. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ), dan biaya administrasi ( $X_3$ ). Dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* (Y).
- b. Objek penelitian yang digunakan sebagai populasi adalah seluruh anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar pada tahun 2017.

### 2. Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengingat adanya keterbatasan waktu maka penelitian ini hanya dibatasi pada kualitas pelayanan, harga dan biaya administrasi yang mempengaruhi kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar sehingga tidak dapat membahas untuk seluruh factor yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota.

- b. Pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini sesuai dengan data yang didapat peneliti pada tahun 2012-2017 sesuai data yang diberikan oleh pihak Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar.

## **G. Penegasan Istilah**

### 1. Definisi Konseptual

Definisi konseptual dimaksudkan untuk menghindari kesalahan pemahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam judul skripsi. Untuk itu penegasan istilah dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

#### a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.<sup>16</sup>

#### b. Harga

Harga adalah nilai barang yang ditentukan atau dirupakan dengan uang; jumlah uang atau alat tukar lain yang senilai, yang harus dibayarkan untuk produk atau jasa, pada waktu tertentu dan di pasar tertentu.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), hal. 87

<sup>17</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia Online dalam <https://www.kbbi.web.id/>, diakses 26 Oktober 2017

c. Biaya Administrasi

Biaya administrasi adalah pengeluaran atau pengorbanan yang tak terhindarkan untuk mendapatkan barang dan jasa dengan tujuan memperoleh maslahat.<sup>18</sup>

d. Kepuasan Anggota

Kepuasan pelanggan (anggota) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang merupakan hasil perbandingan dari persepsi kinerja produk dan harapannya.<sup>19</sup>

e. Pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil*

Secara definisi berasal dari tiga kata yaitu: *Al-Bai'* berarti jual, *thaman* berarti harga, dan *ajil* berarti menunda. Jadi pembiayaan Bai' Bitsaman Ajil merupakan pembiayaan dengan akad jual beli dengan penetapan harga yang akan dibayar kemudian.<sup>20</sup>

2. Definisi Operasional

Dari penegasan konseptual tersebut, maka dapat diambil pengertian secara operasional yang dimaksud dengan pengaruh kualitas pelayanan, harga dan biaya administrasi terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* adalah mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang baik, harga yang terjangkau dan biaya administrasi yang sesuai dengan kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan anggota *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Juyo Sejahtera Blitar.

---

<sup>18</sup> Ralona M, *Kamus Istilah Ekonomi Populer*, (Jakarta: Gorga Media: 2006), hal. 50

<sup>19</sup> Tony Sitinjak, et. all., *Model Matriks Konsumen untuk Menciptakan Superior Customer Value*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004), hal. 6

<sup>20</sup> Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2005), hal. 23



## H. Sistematika Pembahasan Skripsi

Sistematika pembahasan skripsi ini dibagi dalam tiga bagian utama yaitu bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir, untuk lebih rincinya dapat dijelaskan sebagai berikut:

Bagian Awal berisi halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi, dan abstrak.

Bab I Pendahuluan, berisikan tentang (a) latar belakang masalah, (b) identifikasi masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian, (f) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (g) penegasan istilah, (h) sistematika skripsi.

Bab II Landasan Teori, mendeskripsikan tentang pengertian maupun penjelasan mengenai (a) kualitas pelayanan, (b) harga, (c) biaya administrasi, (d) kepuasan anggota, (e) pembiayaan *bai' bitsaman ajil*, (f) koperasi syariah, (g) kajian penelitian terdahulu, (h) kerangka konseptual, dan (i) hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian, membahas tentang (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel dan skala pengukurannya, (d) teknik pengumpulan data dan instrument penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, berisikan tentang hasil penelitian yang telah diteliti mulai dari (a) hasil penelitian: yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis (b) temuan penelitian.

Bab V Pembahasan, berisikan pembahasan data dari hasil penelitian, teori terkait, dan analisis data.

Bab VI Penutup, berisikan tentang (a) kesimpulan, (b) saran: yang dari hasil penelitian yang ditujukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Bagian Akhir yang merupakan bagian akhir dalam skripsi yang memuat tentang daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.