

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan metode kuisioner yang ditujukan kepada setiap anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar, selanjutnya peneliti mengolah data hasil jawaban yang diberikan anggota dari penyebaran kuisioner tersebut. Pengolahan data tersebut dilakukan dengan menggunakan *SPSS 20*, dengan hasil sebagai berikut:

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil* Pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil*. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar maka tingkat kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* juga akan meningkat. Pihak Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera selalu mengupayakan pemberian kualitas pelayanan yang baik kepada setiap anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* agar dapat menumbuhkan rasa kenyamanan pada anggota sehingga kepuasan anggota dapat terpenuhi. Begitu juga sebaliknya, jika tingkat kualitas pelayanan yang diberikan karyawan semakin rendah maka kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsman ajil* juga akan semakin menurun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Sangadji dan Sopiah bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan serta memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.¹¹⁹ Hal tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan harapan anggota dapat memberikan rasa kepuasan pada diri anggota yang kemudian akan berimbas pada terbentuknya kepercayaan untuk berhubungan baik dengan pihak Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar.

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata telah mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan sesuai dengan atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.¹²⁰ Hal ini dapat diartikan bahwa anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* akan membandingkan kualitas pelayanan yang mereka terima dari karyawan Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera dengan harapan anggota mengenai kualitas 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.

¹¹⁹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CV. ANDI Offset, 2013), hal. 100

¹²⁰ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: CV. ANDI Offset, 2007), hal.194

Tjiptono juga mengungkapkan bahwa kualitas produk atau pelayanan berkontribusi besar pada kepuasan pelanggan, pembelian atau penggunaan ulang, loyalitas pelanggan serta profitabilitas.¹²¹ Kualitas pelayanan yang maksimal dapat memberikan dampak positif terhadap Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera, 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 *bai' bitsaman ajil*. Dengan demikian keberlangsungan Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar akan tetap berjalan.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Edyansyah yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Tbk, dimana kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹²² Selain itu penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Wahab yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industry perbankan syariah di kota Pekanbaru, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹²³

¹²¹ *Ibid.*, hal. 266

¹²² Teuku Edyansyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk*, (Prosiding Seminar Nasional Ekonomi, 2014), hal.191

¹²³ Wirdayani Wahab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industry Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru*, (Maqdis- Jurnal Kajian Ekonomi Islam: Vol. 2, No. 1, 2017), hal. 63

B. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil* Pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar

Berdasarkan hasil penelitian hipotesis ke dua menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar, Artinya semakin terjangkau harga yang ditetapkan dalam pembiayaan *bai' bitsaman ajil*, maka tingkat kepuasan anggota juga akan semakin meningkat. Sebaliknya jika harga yang ditetapkan terlalu tinggi, maka kepuasan anggota akan menurun.

Dalam kegiatan jual beli seperti pada pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera, penetapan harga adalah hal yang penting karena penentuan harga pembiayaan *bai' bitsaman ajil* oleh pihak Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera menjadi salah satu factor pendorong kepuasan anggota. Pada umumnya setiap anggota menginginkan harga dari barang dan jasa dapat dibeli dengan harga yang terjangkau, mengingat kebanyakan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* berasal dari kalangan menengah sehingga mereka akan menuntut penetapan harga yang terjangkau sesuai dengan produk serta manfaat yang mereka terima, dengan demikian akan tercipta kepuasan anggota. Oleh sebab itu pihak Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera selalu membuat kesepakatan bersama dengan anggota dalam penetapan harga, agar harga yang diperoleh sesuai kesepakatan bersama dan tidak membebani kedua belah pihak.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Wahjono yang menyatakan bahwa penetapan harga adalah hal penting. Harga harus ditentukan dengan benar dalam arti tidak terlalu tinggi dan juga tidak terlalu rendah.¹²⁴ Sehingga dapat diartikan bahwa dalam penetapan harga pihak koperasi harus mempertimbangkan profitabilitas lembaga dan juga harapan anggota. Bila harga yang ditetapkan terlalu tinggi, maka konsekuensinya anggota akan merasa tidak puas dan lebih memilih pindah ke lembaga lainnya. Namun sebaliknya jika harga yang ditetapkan rendah juga akan berdampak pada profitabilitas koperasi.

Menurut Irawan dalam teorinya produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.¹²⁵ Selain itu Irawan juga menyatakan bahwa untuk pelanggan yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka mendapatkan *value for money* yang tinggi. Sedangkan komponen harga relative tidak penting bagi mereka yang tidak sensitive terhadap harga.¹²⁶ Hal tersebut menjelaskan bahwa harga yang terjangkau bagi anggota menjadi salah satu factor pertimbangan bagi anggota untuk mencapai suatu kepuasan. Dengan demikian ketepatan dalam menentukan harga oleh Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera menjadi sangat penting, karena kebanyakan anggota akan menjadikan harga sebagai

¹²⁴ Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hal. 114

¹²⁵ Handi Irawan, *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSSA*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2003), hal. 22-23

¹²⁶ Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2002), hal. 38

pertimbangan untuk memilih produk pembiayaan yang sesuai dengan harapan, apalagi untuk harga yang terjangkau dengan produk yang sama.

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Amrullah terdapat beberapa indikator penetapan harga, antara lain: (1) kesesuaian harga dengan kualitas jasa, (2) keterjangkauan harga, (3) daya saing harga, (4) kesesuaian harga dengan manfaat.¹²⁷ Sehingga pihak Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera harus lebih memperhatikan ketentuan dalam penetapan harga agar dapat memenuhi harapan anggota. Sebagai lembaga penyedia dana yang mampu membantu anggota dalam upaya peningkatan perekonomian anggota, tentunya Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera diharapkan mampu memberikan kemudahan dengan memberikan harga yang sesuai dengan produk pembiayaan *bai' bitsaman ajil*. Harga produk pembiayaan *bai' bitsaman ajil* diperoleh dari harga pokok produk ditambah dengan margin atau keuntungan.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Tristiana dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen sepeda motor Honda Vario 125, dimana secara parsial harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.¹²⁸ Selain itu, penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Samhah dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga

¹²⁷ 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

¹²⁸ Ani Tristiana, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Vario 125*, (Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen: Vol. 5, No. 6, 2016), hal. 20

terhadap kepuasan konsumen OOST kafe Surabaya, yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.¹²⁹

C. Pengaruh Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil* Pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar

Berdasarkan hasil hipotesis ketiga menunjukkan bahwa biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar. Artinya semakin sesuai besar biaya administrasi yang dibebankan kepada anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera, maka kepuasan anggota akan semakin meningkat.

Dalam kegiatannya menyalurkan dana pihak Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera tidak terlepas dengan adanya biaya yang dibebankan kepada anggota, seperti halnya biaya yang dibebankan dalam pembiayaan *bai' bitsaman ajil* 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. Biaya administrasi yang dibebankan kepada anggota dikaitkan dengan nilai pembiayaan yang diajukan karena nilai tersebut dianggap paling mewakili besaran biaya administrasi sesungguhnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Lupiyoadi bahwa apabila nasabah mengeluarkan biaya yang terlalu besar dari pada

¹²⁹ Hanifiyatun Samhah, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen OOST Kafe Surabaya*, (Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen: Vol. 5, No. 12, 2016), hal. 15

manfaat yang diberikan maka nasabah tersebut akan cenderung tidak puas.¹³⁰ Hal ini menjelaskan bahwa Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera harus pintar dalam mengelola biaya-biaya agar anggota lebih nyaman dan lebih percaya mengenai kesesuaian antara biaya dengan manfaat yang diterimanya dalam proses pembiayaan *bai' bitsaman ajil*, Biaya yang sesuai dengan apa yang diinginkan anggota maka anggota akan lebih puas dan akan merekomendasikan kepada orang lain sesuai yang mereka rasakan.

Irawan juga berpendapat bahwa biaya dan kemudahan merupakan factor pendorong kepuasan, pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan.¹³¹ Artinya biaya administrasi yang dibebankan haruslah sesuai dengan kemudahan, kenyamanan dan ketepatan produk yang diterima anggota dalam proses pembiayaan *bai' bitsaman ajil*.

Untuk dapat menentukan besar biaya administrasi yang sesuai serta tidak membebani pihak anggota maka pihak Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera perlu memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan penentuan biaya administrasi. Menurut para ulama mazhab pembebanan biaya harus memperhatikan beberapa hal, yaitu penetapan biaya administrasi harus secara adil dengan memperhatikan kesesuaian biaya dengan kenyataan dan kewajaran dalam pengambilan biaya administrasi yang tidak membebani anggota. Selain itu pengambilan biaya administrasi juga harus mampu menambah nilai guna,

¹³⁰ Natalia Purnamasari, *Pengaruh Layanan Dasar, Layanan Canggih, Biaya, Program Loyalitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BCA Di Surabaya*, (Article Ilmiah: Perbanas.ac.id, 2016), hal. 6

¹³¹ Handi Irawan, *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2003), hal. 22-23

seperti dengan adanya biaya administrasi pada pembiayaan *bai' bitsaman ajil* maka anggota dapat memperoleh kemudahan dalam proses pembiayaan.¹³²

Penelitian ini mendukung penelitian Purnamasari yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan dasar, layanan canggih, biaya dan program loyalitas terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BCA Di Surabaya, dimana biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹³³ Selain itu, penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Wijaya, et. all., yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan akademik dan harga (biaya pendidikan) terhadap *word of mouth* melalui kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening LPK Sekolah Perhotelan Bali yang menyatakan bahwa biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.¹³⁴

D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Biaya Administrasi terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil* Pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar

Berdasarkan hasil hipotesis keempat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan biaya administrasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar. Hal ini berarti kualitas pelayanan,

¹³² Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih Dan Keuangan*, Edisi ke 4, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), hal. 114

¹³³ Natalia Purnamasari, *Pengaruh Layanan Dasar, Layanan Canggih, Biaya, Program Loyalitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BCA Di Surabaya.....*, hal. 17

¹³⁴ Nyoman Surya Wijaya, et. all., *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Harga (Biaya Pendidikan) Terhadap Word Of Mouth melalui Kepuasan Mahasiswa sebagai Variabel Intervening pada LPK Sekolah Perhotelan Bali*, (Jurnal Ilmiah Hospitaly Management: Vol. 6, No.2, 2016), hal.8

harga dan biaya administrasi memiliki pengaruh yang berarti bagi pemenuhan kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* karena anggota akan cenderung memperhatikan ketiga hal tersebut dalam penggunaan produk pembiayaan *bai' bitsaman ajil*.

Ketika memasuki situasi jual beli seorang pelanggan pastinya memiliki harapan-harapan tertentu. Angan-angan tentang perasaan yang ingin mereka rasakan ketika mereka telah menyelesaikan suatu transaksi atau ketika mereka sedang menggunakan produk/jasa yang mereka beli. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa anggota yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk/jasa yang sesungguhnya dengan produk/jasa yang diharapkan oleh anggota.

Penelitian ini sesuai dengan teori menurut Rangkuti, bahwa salah satu factor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa. Kepuasan pelanggan selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau kualitas pelayanan, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.¹³⁵ Persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan mengharuskan pelanggan menggunakan jasa tersebut terlebih dahulu untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah dirasakan.

Menurut Irawan, bahwa terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain: (1) Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka

¹³⁵ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006), hal.30

gunakan berkualitas, (2) Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan, (3) Faktor emosional, pelanggan yang merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk atau merek tertentu, (4) Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya. (5) Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan.¹³⁶

Dari penjelasan teori diatas dapat diketahui bahwa untuk menciptakan kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera perlu memperhatikan factor-faktor seperti kualitas pelayanan, harga dan biaya administrasi. Karena ketiga factor tersebut seringkali menjadi pertimbangan anggota dalam menggunakan pembiayaan *bai' bitsaman ajil*. Kepuasan anggota akan terpenuhi jika harapan anggota akan kualitas pelayanan baik serta harga dan biaya administrasi yang ditentukan terjangkau sesuai dengan harapan anggota. Dengan terciptanya kepuasan anggota maka anggota akan bersedia untuk berkunjung kembali untuk menggunakan pembiayaan *bai' bitsaman ajil*, bahkan anggota akan bersedia untuk merekomendasikan produk atau jasa yang dirasakannya kepada pihak lainnya.¹³⁷

¹³⁶ Handi Irawan, *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek ICOSA*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003), hal. 22-23

¹³⁷ Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran*, (Yogyakarta: ANDI Offset, 2000), hal.101

Hasil penelitian ini didukung oleh Ghozali dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada ekspedisi di Surabaya, dimana secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.¹³⁸ Selain itu juga didukung oleh Purnamasari dalam penelitiannya yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan dasar, layanan canggih, biaya dan program loyalitas terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BCA Di Surabaya, dimana secara simultan pelayanan dan biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹³⁹

¹³⁸ Moch. Ghozali, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ekspedisi Di Surabaya*, (Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen: Vol. 3, No. 3, 2014), hal. 14

¹³⁹ Natalia Purnamasari, *Pengaruh Layanan Dasar, Layanan Canggih, Biaya, Program Loyalitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BCA Di Surabaya.....*, hal. 17