

Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Anggota Kepuasan KJKS BMT Tumang, Kabupaten Boyolali

¹Harun Santosa, ²Ulul Azmi Mutofa

^{1,2} Program Studi Akuntansi, STIE AAS Surakarta, Indonesia

*Email koreponden: haruntop@yahoo.com

Received 10-10-2017 / Revised 09-11-2017 / Accepted 14-11-2017

Abstrak

Jasa Keuangan syariah yang lebih dikenal dengan Baitul Maal Wat-Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan dalam bentuk koperasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *reliability*, *compliance*, *empathy*, *reponsiveness* terhadap kepuasan anggota KJKS BMT Tumang Kabupaten Boyolali. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini melalui penyebaran kuesioner sebanyak 125 sampel dari anggota KJKS BMT Tumang. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Dari penelitian ini didapat bahwa *reliability*, *compliance*, secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan anggota KJKS BMT Tumang Kabupaten Boyolali, sementara *empathy* dan *reponsiveness* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan anggota KJKS BMT Tumang Kabupaten Boyolali.

Kata kunci: *Reliability, Compliance, Empathy, Reponsiveness dan Kepuasan anggota.*

Saran sitasi: Santosa, H., & Mutofa, U. (2017). Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Anggota Kepuasan KJKS BMT Tumang, Kabupaten Boyolali. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(03), 167-172. doi:<http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v3i03.112>

DOI: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v3i03.112>

1. Pendahuluan

Lembaga yang menjadi pelopor berdirinya Bank Islam adalah *Islamic Development Bank* (IDB). Munculnya upaya mendirikan lembaga ini di dasarkan atas pemahaman bahwa bunga bank yang ditimbulkan dari transaksi simpan pinjam di bank konvensional adalah *riba* (Sadi, 2015). Tumbuh dan berkembangnya badan usaha lain yang menerapkan syariah, diantaranya adalah asuransi syariah, transaksi *foreign exchange* syariah dan perdagangan bursa saham syariah, pegadaian syariah, BPRS serta Koperasi syariah yang lebih dikenal dengan Baitul Maal Wat-Tamwil.

Koperasi simpan pinjam syariah atau Koperasi jasa keuangan syariah disingkat KJKS

memiliki dimensi yang berbeda dengan koperasi simpan pinjam konvensional demikian pula jika dibandingkan dengan BMT. Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia yang notabene memiliki jumlah penduduk muslim sangat tinggi di sambut oleh pelaku bisnis jasa keuangan dengan mendirikan bank syariah. Koperasi merupakan salah satu badan hukum yang sudah dikenal masyarakat, perkembangan koperasi simpan pinjam menjadi simpan pinjam syariah menjadi salah satu momentum keberhasilan pengembangan ekonomi syariah (Muhammad, 2011).

Pada prinsipnya Koperasi Jasa Keuangan Syariah adalah koperasi Simpan Pinjam Syariah yang kegiatan usahanya meliputi bidang

pembiayaan, investasi, dan simpanan yang sistemnya sesuai pola bagi hasil (syariah). Lembaga keuangan mikro seperti koperasi yang tahan terhadap guncangan krisis karena berfokus pada sektor mikro seperti masyarakat pedesaan dan usaha kecil dan menengah (UKM). Khususnya Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Mal Wat-tamwil Tumang (KJKS BMT Tumang), sebagai salah satu lembaga keuangan mikro yang berasal dari Kabupaten Boyolali yang sampai sekarang berkembang ke Kabupaten Salatiga, Kabupaten Semarang, Kabupaten Sukoharjo dan Kota Surakarta yang selalu menunjukkan kinerja positif, juga masih membutuhkan berbagai pengembangan (Muhammad, 2011).

Sebenarnya antara Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) dan BMT sama saja. Hanya saja ada perbedaan pada lembaganya yaitu pada koperasi syariah hanya terdiri satu lembaga saja, yaitu koperasi yang dijalankan dengan sistem Syariah. Sedangkan pada BMT terdapat 2 (dua) lembaga yaitu diambil dari namanya 'Baitul Maal Wa At Tamwil' yang berarti 'Lembaga Zakat dan Lembaga Keuangan (Syariah)'. Baitul Maal berarti Lembaga Zakat dan At-Tamwil berarti Lembaga Keuangan Syariah (Muhammad, 2011). Sehingga kepuasan pelayanan menjadi prioritas dalam setiap aktivitasnya. Hasil studi empiris Zafar (2012) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Begitu juga hasil studi yang dilakukan oleh Wibowo (2014); Ramdhani (2011) dan Wijayanti (2009). Hal ini yang menjadi menarik peneliti untuk mengetahui lebih lanjut tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan.

2. Kajian Pustaka

Kotler dan Armstrong (2007) mendefinisikan *customer satisfaction is the extent to which a product's perceived performance matches a buyer's expectation*. Yang artinya sebagai berikut: kepuasan pelanggan adalah suatu fungsi dari perbedaan yang didapat dari sebuah produk dengan harapan pembelinya cara mengukur

kepuasan pelanggan. Setiap perusahaan pasti menetapkan target untuk mencapai setiap tujuannya. Salah satunya dalam pencapaian kepuasan konsumen atau anggota. Selain untuk mengetahui sampai dimana kepuasan konsumennya atau anggotanya, pasti juga ingin menggunakannya untuk bahan evaluasi kedepannya. Menurut Kotler dan Keller (2007) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Husein, 2005). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Menurut Tjiptono (2008), Kualitas pelayanan sebagaimana sebagaimana dirasakan pelanggan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyatanya mereka terima atau perolehan dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan dengan model CARTER. Model CARTER dapat digunakan untuk mengukur kualitas jasa dalam lembaga yang menjadikan syariah sebagai dasar organisasinya. Dimensi CARTER jika dijelaskan dalam konsep islam adalah sebagai berikut:

a. *Compliance* (pemenuhan konsep syariah) kemampuan koperasi syariah dalam memenuhi prinsip-prinsip syariah yang diukur dalam menjalankan prinsip dan hukum islam, tidak ada pembayaran bunga baik tabungan ataupun pinjaman, menerapkan ketentuan layanan produk secara islami, kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga. Jobs (2007), mengatakan bahwa transaksi pinjaman islam diatur oleh ajaran dari syariah, yang melarang adanya bunga. Bagi perbankan syariah, kepatuhan terhadap ketentuansyariah (*syaria compliance*) merupakan prasyarat utama beroperasinya bank syariah.

- b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua nasabah tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjadikan aktifitas perniagaan/ muamalah.
- Penelitian
- c. *Empathy* (emati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dalam berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan (bank syariah) diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah, secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah.
- d. *Responsiveness* (daya tangkap) yaitu: suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas dan benar. Islam mengajarkan bahwa dalam melakukan komitmen di suatu perusahaan (koperasi syariah) harus memberikan pelayanan yang baik, sehingga jika perusahaan, (koperasi syariah) tidak bisa menepati, maka resiko yang akan terjadi adalah ditinggalkan para nasabah.

3. Metode Penelitian

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang berasal dari Anggota atau nasabah KJKS BMT Tumang Kabupaten Boyolali sebagai responden.

Selain itu juga digunakan data sekunder, yaitu merupakan data yang diperoleh dengan proses mengolah data lebih lanjut. Sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara *Kuesioner*. *Kuesioner* yaitu dengan cara penyebaran angket tertutup berupa daftar pertanyaan mengenai masalah yang akan diteliti yang ditujukan kepada anggota KJKS BMT Tumang Kabupaten Boyolali yang menjadi sampel penelitian. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda (Ghozali, 2006), yang digunakan untuk mengetahui pengaruh *Reliability*, *Compliance*, *Empathy*, *Responsiveness* terhadap kepuasan anggota KJKS BMT Kabupaten Boyolali.

4. Hasil Dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui tingkat pengaruh dari pengetahuan tentang *Reliability*, *Compliance*, *Empathy* dan *Responsiveness* terhadap kepuasan anggota KJKS BMT Kabupaten Boyolali. Berdasarkan data-data yang telah diperoleh melalui kuesioner, analisis regresi linier berganda, diperoleh hasil sebagaimana pada Tabel 1.

Dari perhitungan Tabel 1, diperoleh model regresi linier berganda yang secara matematis dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = 1,030 + - 0,005X_1 + 0,095X_2 + 0,346X_3 + 0,507X_4$$

Dalam persamaan regresi di atas dapat diartikan bahwa:

- a. Nilai Konstanta sebesar 1,030 artinya apabila nilai variabel independen *Reliability* (X_1), *Compliance* (X_2), *Empathy* (X_3), *Responsiveness* (X_4) bernilai nol maka nilai kepuasan anggota sebesar 1,030

Tabel 1. Uji Signifikansi Parameter Individual

Model	Koefisien	t hitung	Sig.
Konstan	1,030	0,660	0,511
<i>Reliability</i> (X_1)	-0,005	-0,067	0,946
<i>Compliance</i> (X_2)	0,095	1,385	0,168
<i>Empathy</i> (X_3)	0,346	3,790	0,000
<i>Responsiveness</i> (X_4)	0,507	6,623	0,000

Dependen Variabel: Kepuasan Anggota
Keterangan: **signifikan pada level 0,05

- b. Koefisien regresi *Reliability* (X_1) sebesar - 0,005 artinya apabila nilai *Reliability* (X_1) meningkat 1 poin maka pergerakan kepuasan anggota akan turun sebesar 0,005 poin.
- c. Koefisien regresi *Compliance* (X_2) sebesar 0,095 artinya apabila nilai *Compliance* (X_2) meningkat 1 poin maka pergerakan kepuasan anggota akan naik sebesar 0,095 poin.
- d. Koefisien regresi *Emphaty* (X_3) sebesar 0,346 artinya apabila nilai *Emphaty* (X_3) meningkat 1 poin maka pergerakan kepuasan anggota akan naik sebesar 0,346 poin
- e. Koefisien regresi *Responsiveness* (X_4) sebesar 0,507 artinya apabila nilai *Responsiveness* (X_4) meningkat 1 poin maka pergerakan kepuasan anggota akan naik sebesar 0,507 poin

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji pengaruh *Reliability*, *Compliance*, *Emphaty*, *Responsiveness* terhadap kepuasan anggota KJKS BMT Kabupaten Boyolali menggunakan uji t (uji parsial) adalah sebagai berikut:

1. *Reliability* mempunyai nilai t hitung sebesar - 0,067 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,946. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 dan nilai $t_h (0,067) > t_t (-1,979)$ maka H_0 diterim. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis satu (H_1) dalam penelitian ini dapat ditolak, artinya variabel *Reliability* tidak mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota KJKS BMT Tumang Kabupaten Boyolali.
2. *Compliance* mempunyai nilai t hitung sebesar 1,385 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,168. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 dan nilai $t_h (1,385) < t_t (1,979)$ maka H_0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H_2) dalam penelitian ini dapat ditolak, yaitu variabel *Compliance* tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota KJKS BMT Tumang Kabupaten Boyolali.
3. *Emphaty* mempunyai nilai t hitung sebesar 3.790 dengan tingkat signifikansi sebesar

0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan nilai $t_h (3,790) > t_t (1,979)$ maka H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga (H_3) dalam penelitian ini dapat diterima, yaitu variabel *Emphaty* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota KJKS BMT Tumang Kabupaten Boyolali.

4. *Responsiveness* mempunyai nilai t hitung sebesar 6,623 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan nilai $t_h (9,028) > t_t (1,979)$ maka H_0 ditolak. Hal menunjukkan bahwa hipotesis keempat (H_4) dalam penelitian ini dapat diterima, yaitu variabel *Responsiveness* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota KJKS BMT Tumang Kabupaten Boyolali.

Jadi Secara parsial variabel (X_1) *Reliability* Tidak terdapat pengaruh negatif antara *Reliability* terhadap Kepuasan Anggota KJKS BMT Tumang Kabupaten Boyolali. Variabel (X_2) *compliance* dari hasil pengujian penelitian membuktikan tidak terdapat pengaruh positif antar *Compliance* terhadap Kepuasan Anggota KJKS BMT Tumang Kabupaten Boyolali. Hasil penelitian ini memperkuat penelitian yang dilakukan Wijayanti (2009) dimana *Emphaty* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Anggota. Variabel (X_3) *Emphaty* membuktikan terdapat pengaruh positif antara *Emphaty* terhadap Kepuasan Anggota KJKS BMT Tumang Kabupaten Boyolali Hasil penelitian ini memperkuat penelitian yang dilakukan Pardana (2015) dimana *Emphaty* mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Anggota. Adapun variabel (X_4) *Responsiveness* dari hasil pengujian penelitian membuktikan terdapat pengaruh positif antara *Responsiveness* terhadap Kepuasan Anggota KJKS BMT Tumang Kabupaten Boyolali Hasil penelitian ini memperkuat penelitian yang dilakukan Pardana (2015) dimana *Responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Anggota.

Tabel 2. Hasil Uji F

Model	Sum of squqres	Df	F hitung	Sig
Regression	392,510	4	51,132	0,000
Residual	230,290	120		
Total	622,800	124		

Keterangan: ** signifikan pada α 0,05

Tabel 3. Hasil uji koefisien determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of The Estimate
0,794 ^a	0,630	0,618	1,38531

Sementara Uji F (simultan/menyeluruh) dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel independen yang terdiri dari *Reliability*, *Compliance*, *Emphaty* dan *Responsiveness* secara menyeluruh berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan anggota KJKS BMT Kabupaten Boyolali (Y). Adapun hasil perhitungan uji F sebagaimana Tabel 2.

Dari Tabel 2. dapat dilihat bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0,000 dan nilai F hitung sebesar 47,017. Sebagai dasar pengambilan keputusan adalah tingkat signifikansinya alpa sebesar 5% ($\sigma = 0,05$). Dasar keputusan yang lain apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ itu menyatakan adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dari perhitungan diatas C dapat dilihat bahwa F hitung sebesar 51,132 dengan derajat k-1 ($4-1 = 3$) dan derajat penyebut n-k ($125-3 = 122$) dengan signifikansi 5 % diperoleh F tabel sebesar 2,45 karena $F_{hitung} = 51,132 > F_{tabel} = 2,45$ maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi ketepatan kepuasan anggota atau dapat dikatakan bahwa *Reliability*, *Compliance*, *Emphaty* dan *Responsiveness* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota, sehingga model dapat digunakan dalam penelitian ini. Sehingga Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh secara bersama-sama dari variabel bebas yaitu *Reliability*, *Compliance*, *Emphaty*, *Responsive-ness* terhadap variabel terikat Kepuasan Anggota. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian Wibowo (2014).

Hasil perhitungan Uji Ketepatan Model atau penghitungan koefisien determinasi dapat dilihat dalam Tabel 3.

Nilai koefisien determinasi yang sudah

disesuaikan (*adjusted R²*) sebesar 0,618 artinya 61,8% variabel dependen yaitu Kepuasan Anggota dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen seperti *Reliability*, *Compliance*, *Emphaty*, *Responsiveness* dan sisanya 38,2 % dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan. Nilai *adjusted R²* untuk Kepuasan Anggota yang besar akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi Kepuasan Anggota.

4.2 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh secara bersama-sama dari variabel bebas yaitu *Reliability*, *Compliance*, *Emphaty*, *Responsiveness* terhadap variabel terikat Kepuasan Anggota. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian Wibowo (2014) dan Zafar (2012).

Secara parsial *Reliability* tidak terdapat pengaruh negatif terhadap Kepuasan Anggota KJKS BMT Tumang Kabupaten Boyolali, *Compliance* dari hasil penelitan ini membuktikan tidak terdapat pengaruh positif antar *Compliance* terhadap Kepuasan Anggota KJKS BMT Tumang Kabupaten Boyolali, hasil penelitian ini memperkuat penelitian yang dilakukan Wijayanti (2009) dimana *Compliance* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota. Sedangkan *Emphaty* dari hasil pengujian penelitan membuktikan terdapat pengaruh positif antara *Emphaty* terhadap Kepuasan Anggota KJKS BMT Tumang Kabupaten Boyolali Hasil penelitian ini memperkuat penelitian yang dilakukan Pardana (2015) dimana *Emphaty* mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Anggota. *Responsiveness* dalam penelitian ini membuktikan terdapat pengaruh positif

terhadap Kepuasan Anggota KJKS BMT Tumang Kabupaten Boyolali, hasil penelitian ini memperkuat penelitian yang dilakukan Pardana (2015) dimana *Responsiveness* mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Anggota.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa ; *Reliability* Tidak terdapat pengaruh negatif terhadap Kepuasan Anggota KJKS BMT Tumang Kabupaten Boyolali. *Compliance* tidak terdapat pengaruh positif terhadap Kepuasan Anggota KJKS BMT Tumang Kabupaten Boyolali. *Emphaty* mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Anggota KJKS BMT Tumang Kabupaten Boyolali. *Responsiveness* mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Anggota KJKS BMT Tumang Kabupaten Boyolali. *Reliability*, *Compliance*, *Emphaty* dan *Responsiveness* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota KJKS BMT Tumang Kabupaten Boyolali

6. Ucapan Terima Kasih

Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada STIE AAS Surakarta yang telah mendukung selesainya penelitian ini.

7. Daftar Pustaka

- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip. Semarang
- Husein, Umar, (2005). *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Jobs, A. (2007). The Economic of Islamic Finance and Securitization. Forthcoming in *The Journal of Structured Finance* Vol.12 (1)

Kotler, P dan Keller, (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:PT Indeks.

Kotler, Philip dan Amstrong Gary,(2007). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

Muhammad, (2011). *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN Yogyakarta

Pardana, S.R. (2015). Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT BPR Dana Mulya Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*.Vol.15 (2):106-117

Ramdhani, M.A. (2011). The Infuence of Service Quality Toward Customer Satisfaction Of Islamic. *Journal of Basic and Aplied Sciences Australian*. Vol.5 (9): 1099-1104

Sadi, (2015). *Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Citra Intrans Selaras

Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*, edisi 3.Yogyakarta: Andi

Wibowo, M. (2014). Perilaku Konsumen Syariah di KJKS/BMT Tumang Kabupaten Boyolali. *Jurnal Inovasi dan Kewirausahaan*.Vol.3(2): 83-96

Wijayanti, RW. (2009). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Loyalitas Anggota pada KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera Lasem. *Jurnal Analisis Manajemen*. Vol.3(2):129- 147

Zafar, Mohsin and Zafar, Sana and Asif, Aasia and Hunjra, Ahmed Imran Imran and Ahmad, H. Mushtaq, (2012). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis of Banking Sector in Pakistan (August 16, 2012). *Information Management and Business Review*, Vol. 4, No. 3, pp. 159-167, Apr 2012. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2130359>