

IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN PENDEKATAN CARTER DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN UJKS KOPERASI KARYAWAN ¹⁾

Dani Rohmati

Program Studi S1 Ekonomi Islam-Fakultas Ekonomi dan Bisnis-Universitas Airlangga
Email : daniabdurrochim@gmail.com

Sunan Fanani

Departemen Ekonomi Syariah-Fakultas Ekonomi dan Bisnis-Universitas Airlangga
Email : Sunanfanani@gmail.com

ABSTRACT:

Employee cooperative is the partner of Palapa Nusantara institution based on service quality that consists of sharia compliance, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study aimed to investigate the effect implementation service quality CARTER approach to the members' satisfaction. The first data used were primary data collected through a survey by using questionnaires. Then, the primary data were supported by the secondary data in form of short interviews in order to obtain the maximal results. The results showed that the dimension of reliability and responsiveness partially have a significant effect on the level of members' satisfaction. However, the dimensions of tangibles, assurance, empathy and the sharia compliance have no significant effect to satisfaction of the members. It means that the first hypothesis in this study is accepted. This study also found that reliability is the most influential service to the customers' satisfaction of employee cooperative of Palapa Nusantara Surabaya.

Keywords: Service Quality, CARTER Approach, Members' satisfaction, Palapa nusantara.

I. PENDAHULUAN

Peraturan Pemerintah mengenai KUKM nomor 16 tahun 2015 tentang pelaksanaan kegiatan USPPS oleh koperasi adalah sebagai dukungan Pemerintah terhadap perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia, pasalnya Pemberdayaan koperasi merupakan bagian integral dari pembangunan nasional yang bertujuan mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur dalam pembangunan bidang ekonomi secara eksplisit tertuang juga pada UUD 1945 yang menekankan implementasi azas kekeluargaan (pasal 33 ayat 1) dan penyelenggaraan perekonomian nasional berdasarkan atas demokrasi ekonomi

Sehubungan dengan hal tersebut, kebijakan yang berpihak pada koperasi telah menjadi harapan yang berkembang luas ditengah tumbuhnya kesadaran dan perhatian masyarakat terhadap nasib ekonomi rakyat. Oleh karena itu, selain pertumbuhan dan stabilitas ekonomi aspek penting yang menjadi agenda besar dalam proses pembangunan ekonomi hari ini dan kedepan adalah kemandirian ekonomi nasional dan pemerataan pembangunan yang berkeadilan.

Kualitas layanan memberikan dorongan kepada anggota untuk menjalin ikatan yang kuat kepada lembaga, ikatan ini dalam jangka panjang memungkinkan

¹⁾Jurnal ini merupakan bagian dari skripsi dari Dani Rohmati, NIM : 041114169, yang diuji pada 11 Februari 2016

sebuah lembaga untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan anggota. Semakin baik dan memuaskan tingkat layanannya maka akan semakin bermutu usaha tersebut, begitu pula sebaliknya. Salah satu strategi yang akan menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor jasa atau adalah berusaha menawarkan jasa dengan kualitas yang tinggi, sedangkan kualitas jasa hal yang mencakup suatu perbandingan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kinerja jasa yang mereka terima . (Parasuraman et. al, 1994).

Kepuasan dan pelayanan anggota adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan anggota dapat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan anggota. Ukuran kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan tidak hanya ditentukan oleh yang melayani saja, akan tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani dalam hal ini yaitu Unit Jasa Keuangan Syariah Yayasan Palapa Nusantara Surabaya.

dengan adanya kualitas pelayanan pendekatan CARTER meliputi *Sharia Compliance, tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy* selama ini, apakah telah benar-benar memberikan kepuasan bagi anggota UJKS Palapa Nusantara dari 6 indikator tersebut, manakah yang paling dominan

mempengaruhi kepuasan anggota koperasi karyawan Palapa Nusantara Surabaya.

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah yang sebagaimana yang dikemukakan, rumusan masalah pada penelitian ini adalah Apakah kualitas pelayanan pendekatan CARTER mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Unit Jasa Keuangan Syariah koperasi karyawan Yayasan Palapa Nusantara Surabaya secara simultan dan parsial ?.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis apakah variable kualitas pelayanan pendekatan CARTER mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota UJKS koperasi karyawan Yayasan Palapa Nusantara Surabaya, baik secara parsial maupun simultan.

II. LANDASAN TEORI

Menurut Sudarsono (2004:18) Prinsip Operasional koperasi syariah hampir tidak jauh beda dengan Bank Umum Syariah, BPRS, maupun BMT. Koperasi Syariah merupakan salah satu bentuk lembaga keuangan Islam yang berkonsentrasi pada pemberdayaan usaha kecil dan mikro. Koperasi Syariah didirikan untuk menjangkau dan memfasilitasi masyarakat kelas bawah. Mereka yang biasanya tidak terjangkau oleh BPR Syariah atau Bank Syariah. Prinsip operasinya didasarkan pada bagi hasil, jual beli dan titipan. Untuk mengembangkan usaha dari koperasi

syariah, maka para pengurus harus memiliki strategi pencairan dana. Sumber dana dapat diperoleh dari anggota, pinjaman atau dana-dana yang bersifat hibah atau sumbangan. Semua jenis dana itu dapat diklasifikasikan sifatnya. Sifat komersil, hibah, atau sumbangan atau sekedar titipan saja.

Menurut Umar (2000) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seseorang yang jika puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Tjiptono (1996) berpendapat bahwa kepuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Dalam prespektif islam, semua kegiatan bisnis hendaknya selaras dengan moralitas dan selaras dengan nilai yang telah digambarkan dalam Al-Qur'an. Walaupun bisnis merupakan pekerjaan yang *halal*, tetapi perlu diingat bahwa semua kegiatan bisnis tidak dibenarkan ketika sudah keluar dari koridor yang ditentukan Allah

Ada beberapa pendekatan tentang dimensi kualitas pelayanan, antara lain parasuraman et al (1998) dimana terdapat lima dimensi yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan yang

didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen yaitu: *sharia compliance, responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, dan Tangible*. Pendekatan lain yang dapat digunakan adalah pendekatan CARTER model milik Othman dan Owen (2002), pendekatan ini biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen Muslim. Model CARTER ini adalah dasar aturan yang dipakai oleh sebuah perusahaan dalam menjalankan roda usaha. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-ramahan, kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. *Responsiveness* (daya tanggap/ kesigapan) adalah suatu respon/ kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. *Tangible* (kemampuan fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik. *Empathy* (perhatian) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada konsumen. *Reliability* (keandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dan terpercaya.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk kategori penelitian *explanatif* (penelitian penjelasan)

yaitu penelitian yang berusaha menjelaskan hubungan kausal dan menguji keterkaitan antara variabel-variabel penelitian.

Arikunto (1998 : 67) mengemukakan bahwa penelitian *survey* adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis dan psikologis. Berdasarkan pendapat tersebut maka penelitian ini adalah *explanatory survey* dengan pengumpulan data melalui informasi primer yang berhubungan dengan variabel penelitian, dengan cara mengumpulkan data tersebut dari responden melalui kuesioner.

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu :

1. Pengumpulan data primer
 - a. Observasi dimana peneliti melakukan pengamatan langsung di lapangan.
 - b. Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab langsung dengan responden atau pihak-pihak terkait.
 - c. Menyebarkan kuesioner kepada responden berupa daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden. Kuesioner disusun berdasarkan item-item dan metode yang digunakan adalah skala *Likert Simulated Rating* atau skala *likert*.
2. Pengumpulan data skunder

Yaitu proses pengumpulan data dengan cara melakukan kegiatan evaluasi terhadap laporan hasil pemeriksaan.

Populasi

Sebelum melakukan penelitian terlebih dahulu kita harus menentukan populasi yang dijadikan obyek penelitian yang merupakan satuan analisa.

Dalam penelitian ini obyek penelitian adalah anggota UJKS Koperasi karyawan palapa nusantara Surabaya yang berjumlah 35 orang sebagai populasi obyek penelitian. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh karena tidak dilakukan pemilihan sampel, berhubung jumlah populasi hanya sedikit hingga semuanya dapat dijadikan responden.

Teknik Analisis Data

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini akan digunakan teknik analisis regresi berganda yang distandarisasi (menggunakan analisa jalur/ *path analisis*) dengan bantuan komputer program SPSS.

Validitas

Dalam pengujian validitas ini digunakan untuk mengukur seberapa akurat suatu alat tes melakukan fungsi ukurannya. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur itu mengukur apa yang diukur. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan

sejauh mana data terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang diteliti. Dengan menggunakan instrumen validitasnya, otomatis hasil penelitian menjadi valid. Dalam pengujian ini digunakan asumsi bahwa nilai korelasi dengan metode *Pearson product moment* tinggi maka dikatakan valid. Selain itu jika nilai signifikansi yang ditunjukkan kurang dari nilai $\alpha = 0,05$ juga dikatakan valid. (Gujarati :2003)

Reliabilitas

Dalam pengujian reliabilitas ini digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pada hasil uji reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha diketahui bahwa variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's alpha $> 0,6$. (Gujarati :2003:301)

Analisa Regresi Berganda

Analisis regresi berganda (*multiple regression*) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (penerapan prinsip syariah dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan anggota. (Gujarati, 2003: 129).

Asumsi Klasik

Evaluasi ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah penggunaan model regresi linier berganda (*Multiple Linier Regression*). Dalam menganalisis telah memenuhi asumsi klasik. Model Regresi Linier berganda akan lebih tepat digunakan dan menghasilkan perhitungan yang lebih

akurat, apabila beberapa asumsi berikut dapat terpenuhi, berikut uji asumsi klasik. (Gujarati, 2004: 93).

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal dan *plotting data* akan dibandingkan dengan garis normal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

Multikolinieritas

Uji *Multikolinieritas* dilakukan guna untuk mengetahui apakah variabel bebas tersebut tidak saling berkorelasi atau ada hubungan linier diantara variabel-variabel bebas dalam model regresi . (Gujarati, 2003: 467).

Uji Heteroskedastisitas

“Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam regresi linier diasumsikan bahwa

varians bersyarat dari $E(\varepsilon_i^2) = \text{Var}(\varepsilon_i) = \sigma^2$ (homokedastisitas), apabila varians bersyarat $\varepsilon_i = \sigma_i^2$ untuk setiap 1, ini berarti variansnya homogen atau homokedastisitas."Uji *Heteroskedastisitas* bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain dimana apabila *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang tetap maka disebut *homoskedastisitas* dan apabila berbeda disebut *heteroskedastisitas*. Model yang baik adalah *homoskedastisitas* atau tidak terjadi *Heteroskedastisitas*. Dalam hal ini metode korelasi yang dipergunakan adalah korelasi *rank spearman*. (Santoso,2002:208)

Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi Berganda (R²)

Perhitungan koefisien korelasi digunakan untuk mengukur tingkat keterkaitan hubungan antara variabel terikat kepuasan anggota (Y) dengan variabel bebas kualitas pelayanan (X) . Jika nilai korelasi tersebut mendekati satu (1) maka dikatakan terjadi hubungan yang kuat searah. Artinya jika variabel *independent* kualitas pelayanan (X) naik, maka variabel *dependent* kepuasan anggota (Y) juga akan naik. (Gujarati, 1995: 76)

Uji-t (Uji Parsial)

Yaitu menguji kebermaknaan koefisien regresi secara parsial pengaruh variabel kualitas pelayanan pendekatan

Carter (X) terhadap variabel terikat kepuasan anggota (Y). (Gujarati, 2003: 129).

Uji-F (Uji Simultan)

Yaitu untuk menguji signifikansi atau kebermaknaan koefisien regresi secara serentak dan pengaruhnya terhadap variabel terikat .(Sugiyono,2003:97)

IV.PEMBAHASAN

Analisis Validitas dan Reliabilitas Butir

Kuesioner

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Suatu kuisisioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuisisioner adalah konsisten. Untuk mengukur reliabilitas digunakan nilai cronbach alpha. Berikut ini hasil pengujian reliabilitas pada masing-masing variabel penelitian.

Tabel 1

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Cronbach Alpha	Kriteria	Keterangan
Variabel Penerapan syariah (X1)	0.839	0.06	Reliabel
Variabel <i>Tangibles</i> (X2)	0.805	0.06	Reliabel
Variabel <i>Reliability</i> (X3)	0.835	0.06	Reliabel
Variabel <i>Responsiveness</i> (X4)	0.812	0.06	Reliabel
Variabel <i>Assurance</i> (X5)	0.783	0.06	Reliabel
Variabel <i>Empathy</i> (X6)	0.830	0.06	Reliabel

Sumber : Hasil Penelitian,2016 (diolah)

Uji multikolinieritas

Adanya multikolinieritas menyebabkan regresi kurang sempurna, sehingga koefisien regresi akan mempunyai standar deviasi yang besar yang berarti pada koefisien-koefisiennya tidak dapat ditaksirkan dengan mudah.

Uji Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS maka dapat diketahui ada atau tidaknya multikolinieritas antara variabel bebas dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF)

Hasil pengujian menunjukkan tidak adanya gejala multikolinieritas sebagaimana terlihat pada masing-masing nilai VIF variable bebas lebih kecil dari 4 (Hines dan Douglas 1991 dalam Syahid Natarsyah, 2000).

Tabel 2
Hasil Nilai Tolerance dan VIF

Variabel	VIF
Penerapan Prinsip Syariah (X1)	1.177
Tangibles (X2)	1.281
Reliability (X3)	1.167
Responsiveness (X4)	1.439
Assurance (X5)	1.435
Empthy (X6)	1.210

Sumber : Hasil Penelitian,2016 (diolah)

Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan melalui beberapa metode seperti metode grafik, Park, Gleyser, Baclet dan Rank Spearman.

Tabel 3
Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikan	Keterangan
Penerapan Prinsip Syariah (X1)	0.849	Tidak ada Heteroskedastisitas
Tangibles (X2)	0.781	Tidak ada Heteroskedastisitas
Reliability (X3)	0.857	Tidak ada Heteroskedastisitas
Responsiveness (X4)	0.695	Tidak ada Heteroskedastisitas
Assurance (X5)	0.697	Tidak ada Heteroskedastisitas
Empthy (X6)	0.826	Tidak ada Heteroskedastisitas

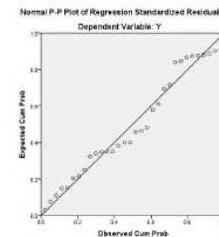
Sumber : Hasil Penelitian,2016 (diolah)

Hasil analisis variable bebas menunjukkan nilai signifikansi Rank Spearman seluruh variable bebas lebih

besar dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi antara residual dengan variable bebas. Analisis tersebut memiliki arti tidak terjadi heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

Uji normalitas

normalitas menyatakan tentang kedekatan antara nilai pads kuesioner dan kecenderungan yang terbentuk pada gambar scatter plot pada grafik yang dihasilkan oleh perhitungan dengan bantuan software SPSS dan dari hasil grafik tersebut dapat diketahui bahwa nilai-nilai pada hasil kuisoner tersebut menyebar secara normal mendekati garis kecenderungan normalitas pada nilai data hasil kuesioner tersebut.



Gambar 5.2
GRAFIK SCATTER PLOT PADS

Sumber : Data kuesioner, diolah dengan program SPSS

Gambar 1

GRAFIK SCATTER PLOT PADS

Sumber : Hasil Penelitian,2016 (diolah)

Analisis Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

KOEFISIEN DETERMINASI SIMULTAN

Model Summary ^a					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.703 ^a	.495	.373	55973	2.220

a. Predictors: (Constant), X6, X2, X3, X1, X5, X4

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Penelitian,2016 (diolah)

Nilai R (korelasi berganda) adalah sebesar 0,703. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa keeratan hubungan variable bebas dengan variable terikat sebesar 70%. Tanda positif pada koefisien korelasi menandakan bahwa hubungan yang terjadi adalah searah, semakin positif nilai dari variable bebasnya, maka akan semakin mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini menggunakan nilai dari R Square yaitu sebesar 0,373 Koefisien tersebut menunjukkan bahwa pengaruh indikator *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dapat mempengaruhi tingkat kepuasan anggota sebesar 37%, sedangkan sisanya sebesar 63% dipengaruhi oleh variable lain. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat 63% pengaruh dari variable lain diluar variable bebas yang digunakan dalam penelitian ini.

Analisis Uji t

Dari table diatas, terdapat dua variable bebas yang besarnya kurang dari 0,05 dan berarti signifikan atau mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variable Y. kedua variable tersebut adalah *reliability* dan *responsiveness* Hal ini menggambarkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan dan penerapan prinsip syariah yang diberikan

kepada anggota makan akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

Tabel 4
HASIL UJI PARSIAL

Model	T hitung	Sig. t	Keterangan
Variable Penerapan syariah (X1)	0.153	0.880	Tidak Signifikan
Variable Tangible (X2)	-0.323	0.749	Tidak Signifikan
Variable Reliability (X3)	3.490	0.002	Signifikan
Variable Responsiveness (X4)	2.290	0.031	Signifikan
Variable Assurance (X5)	0.580	0.567	Tidak Signifikan
Variable Emphaty (X6)	-0.063	0.950	Tidak Signifikan

Sumber : Hasil Penelitian,2016 (diolah)

Analisis Uji F

Tabel 5
HASIL UJI SIMULTAN

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.674	6	.612	1.792	.142 ^b
	Residual	8.544	25	.342		
	Total	12.218	31			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X6, X2, X3, X1, X5, X4

Sumber : Hasil Penelitian,2016 (diolah)

hasil uji F diatas menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H_0) yang diajukan dala penelitian ini diterima yaitu penerapan prinsip syariah dan kualitas layanan yang diwakili oleh *variable tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota.

Uji asumsi dasar dan uji penyimpangan asumsi klasik telah dilakukan dalam penelitian ini memberikann hasil tidak ditemukannya data bias sehingga telah memenuhi asumsi BLUE (best linear Unbiased Estimator).Selain itu, dari hasil analisis regresi menunjukkan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness* secara parsial

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan dimensi penerapan prinsip syariah, *tangibles*, *assurance*, *emphity* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dan hasil pengolahan ditunjukkan sebagai berikut :

1. Pengaruh indikator dimensi *sharia compliance* Terhadap Kepuasan

Penerapan prinsip syariah merupakan kemampuan mengikuti hukum syariah Islam serta memberikan edukasi kepada anggota pada suatu lembaga, yang dimaksud hukum Islam adalah Al-Qur'an dan Al-Hadist yang merupakan pedoman bagi umat Islam.

هَذَا بَصِيرَةٌ لِلنَّاسِ وَهُدًى وَرَحْمَةٌ لِّقَوْمٍ يُوقِنُونَ ﴿٢٠﴾

hādzā bashā-iru lilnāsi wahudan warahmatun liqawmin yuūqinūna
Artinya : "Al Quran ini adalah pedoman bagi manusia, petunjuk dan rahmat bagi kaum yang meyakini."

Nilai sig-t penerapan prinsip syariah sebesar $0,321 < 0,05$, menunjukkan bahwa variabel penerapan prinsip syariah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi karyawan unit jasa keuangan syariah yayasan palapa nusantara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip syariah oleh koperasi karyawan yayasan palapa nusantara tidak terlalu mempengaruhi kepuasan anggota, hal ini dapat dilihat dari hasil uji t hitung. Salah satu faktor yang menjadi kemungkinan menyebabkan

variabel penerapan prinsip syariah tidak berpengaruh pada kepuasan anggota yaitu adanya beberapa produk yang belum diterapkan secara utuh sehingga hal ini dapat mempengaruhi kualitas layanan atas penerapan prinsip syariah untuk anggota koperasi karyawan. Dalam koperasi karyawan ini.

2. Pengaruh indikator *Tangibles* Terhadap Kepuasan

Menurut Lupiyoyadi (2008:182) *tangibles* merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan karyawannya. Sedangkan menurut Tjiptono (2001:26) bukti fisik dari jasa, dan berupa fisik gedung, peralatan yang dipergunakan karyawan, dan sarana komunikasi.

يَنبِئُ آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكَ لِبَاسًا يُورِي سَوْءَ تَكْمٍ وَرِي شَا ط

وَلِبَاسُ التَّقْوَى ذَٰلِكَ خَيْرٌ ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ

يَذَكَّرُونَ ﴿٢٠﴾

yā banii ādama qad anzalnā 'alaykum libāsan yuwāarii saw-aatikum wariisyan walibāsu alttaqwā dzālika khayrun dzālika min āyaati allāhi la'allahum yadzdakkarūna

Artinya : "Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk

perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat."

Nilai sig-t tangibles sebesar 0,967 > 0.05, menunjukkan bahwa variabel tangibles tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi karyawan unit jasa keuangan syariah yayasan palapa nusantara. Maka dari pihak yayasan palapa nusantara perlu meningkatkan pelayanan pada variabel-variabel yang menurut penilaian nasabah belum sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah.

3. Pengaruh indikator *Reliability* Terhadap Kepuasan

Keandalan dalam Lupiyoadi (2008:182) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Sedangkan Tjiptono (2001:206) mengartikan keanda;an sebagai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91, yaitu :

وَأَوْفُوا بَعْدَ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

wa-awfuu bi'ahdi allaahi idzā 'āhadtum walā tanqudhū al-aymāna

ba'da tawkiidihā waqad ja'altumu allāha 'alaykum kafiilan inna allāha ya'lamu mā taf'alūna.

Artinya: "Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat."

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap manusia diwajibkan menepati janji yang telah ditetapkan. Demikian juga dengan pelaku lembaga keuangan syariah, wajib menepati janji baik yang ditetapkan secara langsung maupun janji-janji dalam bentuk promosi.

Nilai sig-t *reliability* sebesar 0,002 < 0.05, menunjukkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi karyawan unit jasa keuangan syariah yayasan palapa nusantara.

4. Pengaruh indikator *Responsiveness* Terhadap Kepuasan

Menurut Lupiyoyadi (2008:182) daya tanggap adalah "suatu kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi dengan jelas. Sedanglan menurut tjiptono (200:26) daya tanggap adalah keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat.

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) adalah dimensi suatu perusahaan memiliki kemauan untuk memberikan layanan dengan cepat dan tepat guna menunjukkan perilaku bisnis yang profesional. Gunara dan hardiono (2006:115) dalam Transtrianingzah (2006) menjelaskan bahwa pemanfaatan waktu secara efektif benar-benar menjadi hal yang penting. Hasil penelitian dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa Nilai sig-t sebesar $0,031 < 0,05$, menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi karyawan unit jasa keuangan syariah yayasan palapa nusantara. Hal ini sesuai dengan ayat yang di jelaska Al-Qur'an bahwasanya Islam menganjurkan setiap perilaku bisnis untuk bersikap profesional sehingga tidak menyalahnyakan amanah yang menjadi tanggung jawabnya, Allah Ta'alā melarang setiap muslim untuk berbuat zalim dalam berserikat/berbisnis sebagaimana termaktub dalam Qs. Şaad (38):24 :

وَأِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْخُلَطَاءِ لَيَبْغِي بَعْضُهُمْ عَلَى بَعْضٍ
إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ

...Wa inna katsīra'm-min'al-khulāṭā-i liyab-gī ba'duhum 'alā ba'd, ilā'-Hażīna āmanū wa-'amilu'ş-sālihāti...

Artinya: "...dan sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebahagian dari mereka berbuat zalim kepada yang lain,

kecuali orang-orang yang beriman dan berbuat kebajikan..."

5. Pengaruh indikator Assurance Terhadap Kepuasan

Definisi jaminan dalam Lupiyoyadi (2008:182) yaitu "pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada para pelanggan perusahaan. Baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan. Al- Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menjelaskan :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا لَّفَنَفِضُوا مِنْ
حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

fabimā rahmatin mina allāhi linta lahum walaw kunta fazhzhān ghaliizha alqalbi lainfadhū min hawlika fau'fu 'anhum waistaghfir lahum wasyāwirhum fii al-amri fa-idzā 'azamta fatawakkal 'alā allāhi inna allāha yuhibbu almutawakkiliina

Artinya : " Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Berdasarkan ayat diatas manusia diperintahkan untuk berlaku lemah lembut

agar orang lain merasa nyaman bila berada disampingnya. Begitu juga dalam layanan yang mana pelanggan mempunyai banyak pilihan, bila pelaku lembaga keuangan syariah tidak mampu memberikan rasa aman dengan lemah lembutnya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Hasil penelitian nilai dimensi assurance sig-t sebesar $0.567 > 0.05$, menunjukkan bahwa variabel assurance tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi karyawan unit jasa keuangan syariah yayasan palapa nusantara.

6. Pengaruh indikator Emphy Terhadap Kepuasan

Lupiyoyadi (2008:182) menjelaskan empati sebagai usaha dari perusahaan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman. Hal ini merupakan wujud kepatuhan penyedia jasa terhadap perintah Allah Ta'alā untuk selalu peduli terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain, sebagaimana firman-Nya dalam Qs. An-Nahl ayat 16 : 90 :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

inna'l-Lāha ya'muru bi'l'ad-li wa'l-ihsāni wa-ītā-i zīlqurbā wa-yanhā 'ani'l-fahsyā-i wa'l-munkari wa'l-bagyi, ya'izukum la'allakum tazakkarūn.

Artinya :*“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”*

Yaitu dalam sebuah lembaga jasa syariah harus senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap masing-masing pelanggannya yang ditunjukkan dengan sikap komunikatif yang diiringi kepehaman tentang kebutuhan pelanggan namun hasil penelitian nilai sig-t *Emphy* sebesar $0,912 > 0.05$, menunjukkan bahwa variabel *emphy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi karyawan unit jasa keuangan syariah yayasan palapa nusantara. Maka dari pihak palapa nusantara perlu meningkatkan pelayanan pada variabel-variabel yang menurut penilaian nasabah belum sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah.

Dari hasil analisis regresi menunjukkan bahwa *sharia compliance*, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphy* secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota, hal ini ditunjukkan dengan nilai sig-f

sebesar $0,147 > 0,05$. Sedangkan R-square sebesar 0,301. Menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel penerapan prinsip syariah, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphty*

Dari hasil analisis regresi juga menunjukkan bahwa dimensi *Reliability* dan *Responsiveness* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini ditunjukkan dengan nilai sig-t yang lebih kecil dari 0,05. Sedangkan untuk dimensi penerapan prinsip syariah, *Tangible*, dan *Assurance*, dan *Emphty* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini ditunjukkan dengan nilai sig-t yang lebih besar dari 0,05. Ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Tjiptono (1999:128), bahwa meskipun fakta menunjukkan bahwa terjadi kegagalan penyampaian jasa, namun pelanggan bisa merasa puas. Hal ini disebabkan karena kriteria kepuasan tidak ditentukan oleh terpenuhinya semua harapan. Dengan demikian, maka kepuasan konsumen dapat tercapai meskipun tidak semua harapannya terpenuhi. Dari dimensi kualitas pelayanan yang signifikan, dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh yang paling kuat terhadap kepuasan anggota unit jasa keuangan syariah yayasan palapa nusantara.

Beberapa dimensi kualitas layanan dalam penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan

nasabah. Parningotan dkk (2008:87) menyampaikan, terkait dengan tidak konsisten jumlah dimensi, struktur faktor, maupun atribut yang dihasilkan lintas berbagai penelitian, dapat dipengaruhi oleh jasa yang diteliti dan budaya penelitian dilakukan. Dimensi kualitas jasa bergantung pada jasa tertentu. Carman (1990) dalam Parningotan dll (2008:97) juga menyatakan bahwa paling sedikit sebagian konsumen bersifat *context spesific* mengenai dimensi yang digunakannya dalam menilai kualitas jasa. Ennew, Reed, dan Binks (1993) dalam Parningotan dkk (2008:108) juga menyarankan agar sifat jasa yang diukur juga dipertimbangkan. Dari dimensi kualitas pelayanan yang signifikan, dimensi *Reliability* mempunyai pengaruh paling kuat terhadap kepuasan anggota koperasi karyawan unit jasa keuangan yayasan palapa nusantara Surabaya.

V. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :Variabel kualitas pelayanan dengan indikator: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphty* nilai F hitung adalah sebesar 1.792 dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($\alpha = 5\%$), artinya tidak berpengaruh secara simultan terhadap anggota koperasi karyawan unit jasa keuangan syariah yayasan palapa nusantara. Sedangkan indikator dimensi

reliability, dan *responsiveness* mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota koperasi karyawan unit jasa keuangan syariah yayasan palapa nusantara. Hal ini dapat dilihat dari dimensi *Reliability* menunjukkan bahwa Nilai sig-t *reliability* sebesar $0,005 < 0,05$ dan Nilai sig-t *responsiveness* sebesar $0,031 < 0,05$, sedangkan untuk dimensi layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan anggota adalah *Reliability* sebesar 0,005 dikarenakan didalam kualitas pelayanan *reliability* salah satu faktor yaitu tersedianya area parkir yang luas, selain itu koperasi karyawan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.

Saran yang direkomendasikan setelah melakukan penelitian. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian ini dan sesuai keterbatasan-keterbatasan yang telah diungkapkan sebelumnya, maka saran yang diberikan oleh penulis adalah:

1. Bagi koperasi palapa nusantara hendaknya memperhatikan faktor-faktor variabel Kualitas Layanan yang tidak signifikan terutama pada indikator *sharia compliance*, *reliability*, *tangibles*, *emphaty* baik secara simultan maupun parsial agar dapat meningkatkan kualitas ayanan pada indikator tersebut I sehingga kedepan kepuasan anggota meningkat .

2. Penelitian selanjutnya diharpkan melakukan penelitian secara kualitatif untuk mendapatkan informasi secara wawancara mendalam kepada pihak terkait dan diharapkan menambahkan jumlah sampel dan variabel lain untuk mendapat hasil terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Qur'an dan Terjemahannya. 2005. Syamil Al Qur'an. Bandung: PT. Syaamil Cipta Media dan al Hadist.
- Al Qur'an in Word Ver 1.3.1 oleh Muhammad Tufiq
- Arikunto, Suharsimi, 1998. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Buchori, Nur S, 2009, Koperasi Syariah. Sidoarjo: Kelompok Masmedia Buana Pustaka.
- Firman Sihol Parningotan, Lerbin R. Aritonang R.& Novianta L.T. Hutagalung, 2008. DIMENSI-DIMENSI KUALITAS JASA PERBANKAN DI INDONESIA . Finance and Banking Journal, Vol. 10 No. 2 Desember 2008 : 108 – 122.
- Gujarati, Damodar., Lain, Sumarno, 1999. *Ekonometrika Dasar*, Erlangga, Jakarta.
- Lain, Sumarno, 1997. *Ekonometrika Dasar*, Erlangga, Jakarta
- Lain, Sumarno, 2003. *Ekonometrika Dasar*, Erlangga, Jakarta

- Hines, William W., Douglas C. Montgomery. 1990. *Probabilita dan Statistik Dalam Ilmu Rekayasa dan Manajemen*, Jakarta: UI Press.
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka.
- Imaroh, 2010. *Perkembangan Koperasi Syariah* <http://fossei.org/2013/01/menilik-perkembangan-koperasi-syariah-dan-potensinya-dalam-perbaikan-kesejahteraan-masyarakat>, (diakses pada 27 april 2015).
- Kotler, Philip, 1995, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Salemba Empat.
- dan Gary Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi Kedelapan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- , 2001 *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoyadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Noraini, 2011, penelitian: "*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCI Surabaya*
- Othman, Owen (2002). *Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House*, International Journal of Islamic Financial Services, Vol 3 NO. 1.
- Parasuraman, et al. (1998). *Service quality : A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality*.
- ,(1994). *Service quality : A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality*.
- ,(1991). *Service quality : A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality*.
- Peraturan Menti Nomor 16 Tahun 2015. 8 Oktober 2015. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 nomor 1495. Jakarta.
- Singgih Santoso. 2002. *SPSS Versi 11.5 Cetakan Kedua* Jakarta: Gramedia
- Sudarsono, Heri. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Sugiyono, 2003, Cetakan Kelima, *Statistika untuk penelitian dan aplikasinya dengan SPSS 10,0 For Windows*, Bandung, Alfabeta.
- Tjiptono ,Fandi.(2001). *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, majalah Manajemen Usahawan Indonesia: Jakarta.
- ,1999. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua Andi :Yogyakarta.
- ,1996. *Strategi Pemasaran*. Edisi Peama Andi : Yogyakarta.
- Transtrianingzah, Fia. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Cabang Solo*
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 *Permodalan*

Koperasi. Lembaran Negara Republik
Indonesia Nomor 25. Jakarta.