**NASKAH PUBLIKASI SKRIPSI**

**PENGARUH BIAYA ADMINISTRASI DAN KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) AGAWE MAKMUR MERAPI**



Oleh :

*Riyana Dwi Haryani*

*16061020*

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA**

**2020**

**PENGARUH BIAYA ADMINISTRASI DAN KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) AGAWE MAKMUR MERAPI**

**Riyana Dwi Haryani**

*Fakultas Ekonomi, Universitas Mercubuana Yogyakarta*Email *:* *riyana.dh72@gmail.com*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) apakah biaya administrasi yang diberikan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi berpengaruh terhadap kepuasan anggota 2) apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan populasi anggota KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi yang berjumlah 10.281. Jumlah sample yang diambil adalah 100 anggota dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner. Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda dan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan 1) biaya administrasi yang diberikan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi berpengaruh terhadap kepuasan anggota 2) kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Faktor biaya administrasi yang dilakukan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi pada penelitian ini menunjukkan nilai thitung sebesar 4,612 dengan nilai *sig*. sebesar 0,000 < 0,05, yang artinya adalah hipotesis pertama diterima. Faktor kualitas pelayanan yang dilakukan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi pada penelitian ini menunjukkan nilai thitung sebesar 4,910 dengan nilai *sig*. sebesar 0,000 < 0,05 yang artinya hipotesis kedua diterima.

**Kata Kunci: biaya, biaya administrasi, kualitas layanan, kepuasan anggota, BMT, koperasi**

**THE EFFECT OF ADMINISTRATION COST AND QUALITY OF SERVICE TO MEMBER OF KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) AGAWE MAKMUR MERAPI**

**Riyana Dwi Haryani**

*Faculty of Economics, Yogyakarta Mercubuana University*

Email : *riyana.dh72@gmail.com*

**ABSTRACT**

*This study aims to determine 1) whether the administrative costs provided by KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi affect member satisfaction 2) whether the quality of services provided by KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi affects member satisfaction.*

*This study is an associative study with a population of 10,281 members of the KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi. The number of samples taken was 100 members using simple random sampling technique. The data collection method used a questionnaire or questionnaire. The analysis technique used multiple linear regression and t test.*

*The results of this study indicate 1) administrative costs provided by KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi affect member satisfaction 2) service quality provided by KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi affects member satisfaction. The administrative cost factor carried out by KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi in this study shows a tcount of 4.612 with a sig. equal to 0.000 <0.05, which means that the first hypothesis is accepted. The service quality factor performed by KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi in this study shows the tcount value of 4.910 with a sig. equal to 0.000 <0.05, which means that the second hypothesis is accepted.*

***Keywords: costs, administrative costs, service quality, member satisfaction, BMT, cooperatives***

**PENDAHULUAN**

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan dunia bisnis semakin penuh dengan persaingan yang menyebabkan suatu badan usaha melakukan perbaikan di segala bidang agar tetap berada di pasar dalam jangka panjang. Salah satunya adalah dalam bidang lembaga keuangan. Tidak hanya bank, saat ini banyak bermunculan lembaga keuangan baru baik berbadan hukum bank maupun non bank.

Koperasi merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang mampu bersaing dengan perbankan. Namun sasarannya adalah dari masyarakat kalangan menengah ke bawah. Di mana mayoritas mereka masih terjebak dalam hutang piutang dengan para penyedia jasa pinjaman yang masih ilegal atau biasa disebut rentenir.

Tidak sampai di situ saja, lembaga keuangan terus menerus mengalami perkembangan. Dengan dasar agama Islam, memunculkan lembaga keuangan yang berbasis syariah. Dengan lahirnya koperasi syariah atau Baitul Maal Wat Tamwil (BMT), turut mengambil peran penting dalam pemberdayaan usaha kecil dan juga menjadikan dunia perkoperasian di Indonesia semakin bersaing dengan ketat. Secara umum BMT merupakan organisasi yang dikelola dengan dua fungsi. yang pertama sebagai lembaga sosial yaitu menyalurkan dana zakat, infaq, shodaqoh (ZIS) kepada masyarakat yang berhak menerimanya. Yang kedua adalah mengemban tujuan bisnis untuk mendapatkan keuntungan, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada sektor riil dan bisnis yang halal dan menguntungkan. Meskipun demikian, BMT dianggap telah membantu mengatasi kemiskinan dengan memberi pinjaman dalam jumlah yang kecil sampai besar (Rokhman, 2013).

Namun pada kenyataannya, koperasi syariah atau BMT menghadapi biaya operasional yang cukup tinggi. Namun pada kenyataannya, koperasi syariah atau BMT menghadapi biaya operasional yang cukup tinggi. Sehingga berdampak pada tingginya biaya yang harus dikeluarkan nasabah pada saat mereka membutuhkan dana tersebut. Hal ini berkaitan dengan jumlah nasabah pembiayaan yang cukup banyak namun dengan nominal yang kecil, sehingga sumber daya manusia yang dibutuhkan cukup banyak. Dengan banyaknya jumlah karyawan yang dibutuhkan, maka akan berdampak pada tingginya biaya untuk membayar karyawan tersebut. Tingginya biaya operasional ini akan memengaruhi besarnya biaya yang dibebankan kepada nasabah.

Kepuasan anggota merupakan salah satu faktor penentu dari keberhasilan koperasi, maka harus diperhatikan antara harapan yang diinginkan oleh anggota dengan jasa yang diberikan. Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang ada, maka penulis mengajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Biaya dan Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Agawe Makmur Merapi”**.

**LANDASAN TEORI**

Definisi koperasi menurut UU No.25 tahun 1992 tentang perkoperasian yaitu “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 asas kekeluargaan”. Dengan adanya UU tersebut, maka koperasi merupakan organisasi yang tidak hanya dilatarbelakangi oleh ekonomi saja. Namun juga berupa kumpulan dari badan hukum. Menurut Jochen Ropke (dalam Karim, 2017) menjelaskan bahwa koperasi adalah suatu organisasi usaha yang para pemilik/anggotanya adalah juga pelanggan utama/klien perusahaan tersebut. Kriteria identitas suatu koperasi merupakan prinsip identitas yang membedakan koperasi dengan jenis unit lainnya. Prinsip identitas dari suatu koperasi adalah para pemilik dan pengguna jasa dari pelayanan suatu unit usaha adalah orang yang sama.

Biaya diartikan sebagai pengorbanan yang bersifat ekonomis dengan tujuan untuk memperoleh imbalan berupa barang atau jasa yang dapat memberi manfaat ekonomis (Tjiptono, 2012). Sedangkan menurut Supriyono (Dalam Bisri, 2015) administrasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Biaya administrasi secara umum adalah biaya yang dikeluarkan untuk keperluan operasional suatu perusahaan.

Kualitas layanan merupakan suatu tindakan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabah yang dilayani. Perilaku tersebut bisa terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Menurut Tjiptono (2014) merumuskan kualitas jasa atau pelayanan sebagai berikut: “Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Menurut Zeithamal dan Bitner (2013) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri. Dengan menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Pada penelitian Indah Gita Cahyani (2015) menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Zainatun Mastura (2018) juga melakukan penelitian dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Longginus Passe (2016) menunjukkan bahwa *tangible* (layanan bukti fisik), *assurance* (layanan jaminan), dan *emphaty* (layanan empati) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan *reability* (layanan kehandalan) dan *responsiveness* (layanan tanggapan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan menurut penelitian Wahibur Rokhman (2016) memiliki hasil penelitian bahwa angsuran dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pembiayaan, sedangkan biaya pinjaman tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan.

**METODE**

Penelitian ini dilaksanakan di KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi Kabupaten Sleman. Penelitian ini menggunakan jenis data primer berupa hasil dari pengisian kuesioner oleh responden, yaitu anggota KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode digunakan karena obyek yang diteliti terukur dan rasional.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengujian menggunakan uji validitas dengan 30 responden menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan kuesioner adalah valid karena nilai koefisien korelasi lebih besar dari r tabel yaitu 0,196. Semua item dalam instrumen biaya administrasi (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kepuasan anggota (Y) memenuhi persyaratan validitas secara statistik.

Berdasarkan hasil uji regresi berganda berikut :



Dapat digunakan untuk menggambarkan persamaan regresi kepuasan anggota berikut ini Y = 0,591 + 0,415 (X1) + 0,470 (X2) atau kepuasan anggota = 0,591 + 0,415 (biaya administrasi) + 0,470 (kualitas pelayanan).

Keterangan :

1. Nilai konstanta sebesar 0,591 menyatakan bahwa jika dalam keadaan konstanta (tetap) variabel biaya administrasi dan kualitas pelayanan maka kepuasan anggota bertambah sebesar 0,591.
2. Nilai koefisien regresi X1 (biaya administrasi) sebesar 0,415 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 pada variabel biaya administrasi, akan menambah nilai kepuasan anggota sebesar 0,415. Dan sebaliknya, jika biaya administrasi menurunkan 1 pada variabel biaya administrasi, maka akan menurunkan kepuasan anggota sebesar 0,415.

Nilai koefisien regresi X2 sebesar 0,470 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 anggota pada variabel kualitas pelayanan, akan meningkatkan nilai kepuasan nasabah sebesar 0,470. Dan sebaliknya, jika kualitas pelayanan menurunkan 1 anggota, maka keputusan untuk menjadi anggota juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,470.

Pengujian hipotesis menggunakan uji T digunakan untuk membuktikan pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian ini membandingkan nilai probabilitas atau p-value (sig-t) dengan taraf signifikan 0,05. Jika nila p-value lebih kecil dari 0,05 maka Ha diterima, dan sebaliknya jika p-value lebih besar dari 0,05 maka Ha ditolak.



Berdasarkan hasil uji T pada tabel 4.10 di atas dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Untuk rumusan masalah yang pertama dengan hipotesis yang berbunyi “Terdapat pengaruh biaya administrasi terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi.”

Nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai sig. Sebesar 0,000 dibandingkan dengan taraf signifikan ($a=0,05\%)$ 0,05 maka :

 $Sig.a 0,000<0,05$

Karena nilai Sig.< $a$, maka dapat disimpulkan untuk menerima H1, yang berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan biaya administrasi (X1) terhadap kepuasan anggota (Y).

1. Untuk rumusan masalah yang kedua dengan hipotesis yang berbunyi “Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi.”

 Nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai sig. Sebesar 0,000 dibandingkan dengan taraf signifikan ($a=0,05\%)$ 0,05 maka :

$$Sig.a 0,000<0,05$$

Karena nilai Sig.< $a$, maka dapat disimpulkan untuk menerima H2, yang berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan anggota (Y).

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada setiap anggota KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi. Kemudian penliti mengolah data dari hasil jawaban yang diberikan oleh responden terhadap kuesioner yang telah peneliti sebarkan. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS.20. tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk menjawab rumusan masalah : (1) apakah ada pengaruh biaya administrasi yang diberikan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi terhadap kepuasan anggota? (2) apakah ada pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi terhadap kepuasan anggota?. Maka jawabannya adalah :

1. Pengaruh Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan penelitian ini, dapat diketahui bahwa biaya administrasi menjadi pendorong untuk menjadi anggota atau calon anggota KSPPS BMT Agawe Makmur Merpai. Hal ini dilihat dari hasil uji regresi berganda, diperoleh nilai yang positif yang berarti bahwa memiliki pengaruh yang searah. Artinya semakin tinggi biaya administrasi yang diberikan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi, maka kepuasan yang anggota KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi rasakan akan semakin tinggi juga.

Pada tabel *coefficients* diketahui bahwa nilai thitung sebesar 4,612 dengan nilai *sig*. sebesar 0,000 < 0,05 yang artinya H1 diterima. Dan dari hasil analisis uji T yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa biaya administrasi menunjukkan pengaruh positif. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara biaya administrasi terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota

Dari hasil uji regresi berganda, diperoleh nilai yang positif yang berarti bahwa memiliki pengaruh yang searah. Artinya semakin tinggi biaya administrasi yang diberikan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi, maka kepuasan yang anggota KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi rasakan akan semakin tinggi juga. Dan dari hasil analisis uji T yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa biaya administrasi menunjukkan pengaruh positif. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara biaya administrasi terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi.

Kepuasan anggota diukur dari penilaian anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi. Apabila kualitas pelayanan baik, maka anggota akan merasakan kepuasan. Dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik, maka anggota tidak akan merasa puas.

Pada tabel *coefficients* diketahui bahwa nilai thitung sebesar 4,910 dengan nilai *sig*. sebesar 0,000 < 0,05 yang artinya H2 diterima. Artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor biaya administrasi yang dilakukan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi menunjukkan pengaruh positif dan signifikan pada KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi. Hal ini dikarenakan jumlah nominal biaya administrasi yang kecil sehingga tidak memengaruhi anggota dalam mencapai tingkat kepuasan mereka.
2. Faktor kualitas pelayanan yang dilakukan oleh KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi menunjukkan pengaruh positif dan signifikan pada KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi. Artinya bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan anggota juga semakin baik dan bertambah.

**SARAN**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran dari peneliti bagi pihak KSPPS BMT Agawe Makmur Merapi adalah diharapkan dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada anggotanya agar kepuasan anggota tetap bertahan dan terus meningkat.

**KETERBATASAN**

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai prosedur ilmiah. Namun masih terdapat keterbatasan yaitu kesulitan mencari responden. Hal ini dikarenakan setiap responden memiliki kepentingannya masing-masing. Sehingga pengambilan data menjadi sedikit terganggu.

# DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsini. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.

Bisri, Shohib. 2015. *Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Biaya Administrasi terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mualamat Indonesia Cabang Pembantu Tulungagung*. IAIN Tulungagung.

Bungin, M.Burhan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media.

Cahyani, I.G. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Al-Hikmah Cabang Karangjati*. UIN Walisongo Semarang. Semarang.

Cokrohadisumarto, W.M. dkk. 2016. *BMT Praktis dan Kasus*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Fauziyyah, Firda Rini. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Dana Li Mardhatillah (Damar) Semarang terhadap Tingkat Kepuasan Anggota*. UIN Walisongo Semarang. Semarang.

Hasanah, A.M. 2018. *Analisis Penilaian Kesehatan Koperasi Simpan Pinjam di KPRI Mu’awanah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas Tahun 2015-2017*. IAIN Purwokerto. Purwokerto.

Hatta, D.M. 2015. *Membangun Koperasi dan Koperasi Membangun*. Jakarta: PT Kompas Media Nusantara.

Karim, F.D. 2017. *Analisis Penilaian Tingkat Kesehatan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Kota Tangerang Selatan*. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.

Kasmir. 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta.

Kuswana, Dadang. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Pustaka Setia.

Mastura, Zainatun. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT.Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh)*. UIN Ar-Raniry. Banda Aceh.

Passe, Longginus. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta*. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.

Priyanto, Duwi. 2013. *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta : Gava Media.

Rokhman, Wahibur. 2013. *The Effect of Islamic Microfinance on Poverty Alleviation: Study In Indonesia*. *Economic Review: Journal of Economics and Business*: 21-30.

Rokhman, Wahibur. 2016. *Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus*. STAIN Kudus. Kudus.

Siregar, Sofyan. 2012. *Statistik Parametik untuk Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Bumi Akasara.

Sudarsono, Heri. 2015. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekosiana.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V.Wiratna. 2014. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta.

Usman, Husaini. 2012. *Pengantar Statistika*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Zeithamal dan Bitner, M. J. 2013. *Service Marketing, Sixth Edition*. Mc Graw Hill. America.