

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Perceived Value (CPV) Terhadap Loyalitas Anggota Kspps Puskopsyah Kota Jambi Dengan Pendekatan Ekonomi Islam

Werta cc¹, Lucky Enggrani Fitri², Paulina Lubis³

¹Mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam Universitas Jambi

^{2&3}Dosen Program Studi Ekonomi Islam Universitas Jambi

E-mail: wertaaprianti65@gmail.com

Abstrak.

Tujuan dari penelitian ini adalah: Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan *customer perceived value* terhadap loyalitas anggota koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah pusopsyah kota Jambi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif. Populasi berjumlah 1076 anggota dan sampelnya menjadi 91 responden. Dimana data yang diperoleh data primer yaitu data yang dikumpulkan secara langsung. Dalam penelitian menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel independent (kualitas pelayanan dan cpv terhadap variabel dependen (loyalitas anggota) sebesar 42,3%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Customer perceived value dan loyalitas

PENDAHULUAN

Kehadiran LKMS bisa menjadi solusi alternatif bagi perekonomian Bangsa Indonesia yang kebanyakan masyarakatnya bergerak di bidang Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Hal ini dikarenakan LKMS lebih fleksibel dan bisa menjangkau masyarakat kecil dibandingkan dengan Bank yang hanya bisa menjangkau kalangan menengah ke atas. LKMS juga diharapkan bisa sebagai suatu solusi alternatif yang ampuh sebagai pilihan bagi masyarakat agar dapat terhindar dari praktek – praktek ribawi yang banyak di terapkan oleh para rentenir dan diharapkan bisa menggantikannya dengan prinsip muamalah sesuai dengan ajaran Islam dikarenakan LKMS memang menjunjung tinggi asas-asas tersebut (Sa'diyah dan Arifin, 2014).

Namun keberadaan LKMS dengan jumlah yang relevan pada beberapa daerah di Indonesia tidak didukung oleh aspek yang memungkinkan LKMS untuk terus berkembang dan berjalan dengan baik. Fakta yang ada di lapangan menunjukkan banyak LKMS yang tenggelam dan bubar (Rusydia dan Firmansyah, 2018).

Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Indonesia banyak menggunakan sistem koperasi (Hidayat, 2016). Menurut Wijono (dalam Wahyuni, 2016) KSPPS merupakan salah satu solusi dari kesenjangan sosial sekaligus kesulitan permodalan yang dihadapi Usaha Kecil dan lebih mengena di kalangan usaha kecil dari pada bank umum karena lebih bersifat fleksibel, misalnya dalam hal persyaratan dan jumlah pinjaman maupun kemudahan pada pencairan

kredit.

KSPPS menjadi Lembaga keuangan mikro Syariah yang mempunyai peran penting di kalangan masyarakat khususnya bagi masyarakat yang mempunyai pendapatan rendah, dan berdampak positif bagi ekonomi kerakyatan untuk mengurangi kemiskinan dan pengangguran (Rusby dan Hamzah, 2016).

Namun keberadaan dan kinerja KSPPS belum optimal dan belum mampu menjawab permasalahan riil ekonomi karena disebabkan oleh masalah internal, misalnya kapabilitas dan profesional pengelola KSPPS, permodalan dan sumber pendanaan yang relatif kecil, kurangnya pengembangan produk inovatif dan kurangnya akses informasi (Nengsih, 2013).

Menurut (Haris A, 2013) Jambi menjadi daerah yang berpotensi besar dalam mengembangkan LKMS, karena penduduk Provinsi Jambi mayoritas adalah muslim, sebab dasar keberadaan LKMS berawal dari kritik ulama muslim dunia yang menolak prinsip bunga karena tidak sesuai dengan ajaran syariat Islam. Provinsi Jambi merupakan salah satu provinsi dengan mayoritas penduduknya adalah muslim, dengan jumlah penduduk muslim sebesar 3.343.132 jiwa.

Menurut Siregar (dalam Sucipto, 2018) Provinsi Jambi ada 50% responden yang berpotensi untuk menjadi mitra bank syariah, namun tidak semua dapat mengakses Lembaga keuangan seperti Bank, karena persoalan jangkauan dan kesulitan pada standar kredit yang ketat sehingga potensi bagi LKMS di Jambi cukup mencolok, selain itu secara sosial masyarakat Jambi yang relatif agamis dan agraris beberapa yang masih tabu pada distriminasi syariah dan non syariah membuka pintu LKMS dapat menjadi patner untuk mengakomodir potensi tersebut.

Berdasarkan data dari Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan UKM Provinsi Jambi jumlah Koperasi Syariah di Provinsi Jambi khususnya Kota Jambi berjumlah 23 koperasi Syariah, Hal ini menunjukkan bahwa potensi pengembangan Lembaga Keuangan Syariah tidak ditopang dari sisi tipologi dan populasi masyarakat muslim Jambi (Haris A, 2013). Namun dari jumlah tersebut terdapat 5 koperasi syariah yang tergabung dan aktif di dalam Pusat Koperasi Syariah (Puskopsyah) Kota Jambi.

Menurut Nurawati (dalam Budiarti dan Kusmayadi, 2015) keberhasilan koperasi sangat tergantung pada konsistensi komitmen dan loyalitas anggotanya, baik sebagai pemilik maupun sebagai pengguna jasa koperasi. Peran manajemen koperasi yang harus mampu secara profesional mewujudkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para anggotanya, sehingga anggota koperasi dapat merasakan kepuasan dari program maupun layanan koperasi dan tercipta loyalitas anggota terhadap koperasi.

Menurut Rianto (dalam Welta, 2017) loyalitas ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan. Anggota KSPPS umumnya mempunyai perilaku bangga apabila dilayani secara baik oleh petugas, untuk itu KSPPS harus menjadikan pelayanan sebagai alat untuk menarik anggota.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas anggota KSPPS adalah *Customer Perceived Value* (CPV). CPV yang lebih baik akan mendorong peningkatan kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap perusahaan karena pemenuhan atas berbagai harapan anggota (Priansa, 2017)

METODE

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer, Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Secara umum teknik dalam pemberian skor pada data yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah teknik skala *likert*. Penggunaan skala *likert* adalah digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini populasi berjumlah 1096 anggota. Teknik pengambilan sampling penelitian menggunakan teknik *Proportionate stratified random sampling* adalah teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2017). Jadi, jumlah keseluruhan sampel dalam penelitian ini adalah 91 Anggota. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Pengolahan dan analisis data penelitian menggunakan *software* SPSS versi 25.

HASIL DAN DISKUSI

Pengaruh Penerapan kualitas pelayanan Terhadap loyalitas anggota

hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Dari hasil pengujian diperoleh untuk variabel X1 diperoleh level signifikan sebesar $0.001 < 0,05$ dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS Puskopyah kota Jambi.

Pengaruh Penerapan *Customer perceived value* terhadap loyalitas anggota.

Terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel *Customer perceived value* terhadap loyalitas anggota. Dari hasil pengujian diperoleh untuk variabel X2 diperoleh level signifikan sebesar $0.002 < 0,05$, dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa secara parsial variabel *Customer perceived value* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS Puskopyah kota Jambi.



Graphik 1. Persentase karakteristik responden

Table 1 . Hasil Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	14.871	5.171		2.876	0.005
	Kualitas pelayanan	0.291	0.081	0.380	3.586	0.001
	<i>Customer perceived value</i>	0.285	0.088	0.345	3.249	0.002

a. Dependent Variable: Y
Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25 Tahun 2020

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25 Tahun 2020

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas pelayanan dan *Customer perceived value* Terhadap loyalitas anggota dengan pendekatan Ekonomi Islam, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan karakteristik responden yaitu anggota KSPPS Puskopsyah kota Jambi sebanyak 91 responden. Karakteristik responden dari jenis kelamin didominasi oleh perempuan sebesar (74,7%), dengan usia 31-40 Tahun (36,3%) dengan pendidikan terakhir yaitu S1 (49,5%) memiliki jenis pekerjaan sebagai Pengusaha/ wirausaha (29,7%) dengan penghasilan per bulan 2 s/d 6 juta (52,7%), dan jumlah kunjungan responden 1 kali dalam sebulan (72,5%), dan lamanya menjadi anggota 1-3 Tahun (39,6%) dan layanan KSPPS yang digunakan berupa pinjaman sebesar 64,8%.
2. Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel kualitas pelayanan dan *customer perceived value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota.

Rekomendasi

Bagi Pusat Koperasi Syariah kota Jambi ,Kualitas pelayanan Islami yang meliputi kepatuhan syariah, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mampu meningkatkan loyalitas anggota , sehingga pihak koperasi harus mampu menjaga layanan agar selalu lebih baik.*Customer perceived value* yang meliputi nilai spiritual, nilai fungsional, nilai sosial dan nilai emosional mampu meningkatkan loyalitas anggota terhadap koperasi tersebut, sehingga pengurus harus mampu menjaga dan memberikan nilai-niali yang baik terhadap anggota koperasi.

Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya mengadakan pengembangan penelitian ini dengan menggunakan variabel bebas selain kualitas pelayanan dan *customer perceived value*. Karena selain kualitas pelayanan dan *customer perceived value* masih banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota.

PENGHARGAAN

Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada kedua orangtua tercinta M.Roni dan Lita Hidayah, Bapak Prof. Drs.H. Sutrisno, M.Sc.,Ph.D selaku Rektor Universitas Jambi, Bapak Dr.H.Junaidi,SE.,MSi. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi, Bapak Prof. Dr.H. Amri Amir,S.E.,M.S.selaku Dosen Penguji yang telah memberikan banyak masukan dan saran pada proses penulisan skripsi ini, Ibu Hj.Paulina Lubis,S.E.ME.I. selaku ketua program studi Ekonomi Islam dan Dosen Pembimbing Akademik penulis, Bapak Ridhwan,S.Ag.,M.E.Sy. selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Islam dan Pembimbing Skripsi II, Ibu Dr. Lucky Enggrani Fitri, S.E.,M.Si. selaku Pembimbing Skripsi I, Bapak Dr. Agus Solikhin, S.E., MM selaku Dosen Penguji.

REFERENSI

- Budiarti, Erina dan Kusmayadi, Tatang. 2015. "Pengaruh Perceived Value Terhadap Loyalitas Dengan Variabel Mediasi Kepuasan. (Studi Pada Koperasi Kredit Tunas Harapan Bandung) Erina." *Jurnal sains manajemen dan akuntansi* VII (1).
- Haris A, Rafidah. 2013. "mensandera masa depan lkms di Jambi." <https://www.jambiupdate.co/artikel-mensandera-masa-depan-lkms-dijambi.html>. 2013 Di akses pada tanggal 4 Desember 2019 pukul 21:05 WIB
- Hidayat, Farid. 2016. "Alternative Sistem Pengawasan Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (Kspps) Dalam Mewujudkan Syariah Compliance." *Mahkamah* 2 (1): 25.
- Nengsih, Titin Agustin. 2013. "Analisis Minat Masyarakat Terhadap Baitul Mal Watamwil di Kota Jambi" 13 (1): 33–38.
- Priansa, Juni Donni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rusby, Zulkifli & Hamzah Zulfadli & Hamzah. 2016. "Analisa Permasalahan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) melalui Pendekatan Analytical Network Process (ANP)." *Al-Hikmah* 13 (1): 1412–5382.
- Rusydiana, Aam S, dan Irman Firmansyah. 2018. "Strategi Pengembangan Lembaga Keuangan Mikro Syariah Di Indonesia: Pendekatan Matriks Ifas Efas." *Jurnal Ekonomi Islam* 9 (November 2018): 46–74.
- Sa'diyah dan Arifin. 2014. "Pengembangan Produk-Produk Lembaga Keuangan Mikro Syariah." *Lembaga Keuangan Mikro Syariah* vol 02 (no 01): 18.

- sucipto. 2018. “Strategi Berbasis Maqashid Syariah Dalam Meningkatkan Daya Saing Lembaga Keuangan Mikro Syariah Di Jambi.” *Shariah Economic Research* Vol. 2,
- Wahyuni S, Elmiliyani. 2016. “Potensi Dan Peran Baitul Mal Wat Tamwil Terhadap Pengemangan Usaha Kecil Di Kota Jambi.” *Jurnal Akuntansi* 6 (1): 15–34.
- Welta, fretty. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan Nasabah Pada Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Surya Barokah.” *I-Economic* 13 (2).