

ANALISIS KEPUTUSAN KONSUMEN JASA BMT MANDIRI SEJAHTERA JAWA TIMUR

Martha Laila Arisandra¹, Yuanis², Estri Purwani Rahayu³

¹ Universitas Islam Darul 'Ulum

^{2,3} STIE Muhammadiyah Tuban

Corresponding author: martha_la@unisda.ac.id

ABSTRACT

This study aims to assess the level of satisfaction among members of BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur towards the services provided by its employees, employing a case study methodology with a qualitative approach. The subjects of this research were cooperative members, and data were collected through in-depth interviews. To ensure data validity, source triangulation was utilized. The data analysis involved steps such as data reduction, data presentation, and drawing conclusions with verification. The results indicate that members expressed a high level of satisfaction, with key factors being employees' attitudes, including friendliness and politeness, which contributed to creating a comfortable and positive environment for members. These essential attitudes enhance member satisfaction, encouraging repeat engagement with the cooperative.

Keywords:

Cooperation, Baitul Maal wa Tamwil (BMT), Satisfaction Level and Services

Article history:

Received July 2024

Revised October 2024

Accepted October 2024

Pendahuluan

Sistem Koperasi juga diatur dalam Undang-Undang No. 25 tahun 1992, dimana Koperasi adalah Koperasi yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Hal tersebut menjadi salah satu solusi yang diharapkan agar dapat melindungi anggota dari semua rasa kecemasan, keraguan, dan ketidak pastian yang ditimbulkan dari Bank konvensional yang menerapkan prinsip bunga bank. Sistem Koperasi dengan perbankan konvensional memiliki kesamaan, akan tetapi dalam hal balas jasa yang diberikan kepada anggota berbeda- beda dengan prinsip balas jasa masing- masing. Dari perspektif teoritis, koperasi berbeda dengan bank konvensional karena koperasi menerapkan prinsip- prinsip syariah (hukum Islam). Dengan berkembangnya koperasi, ternyata koperasi masih belum menjadi pilihan utama masyarakat dalam menentukan transaksi keuangan.

Koperasi sebagai pelaku bisnis lembaga keuangan yang menyediakan jasa pembiayaan mampu memberikan inovasi penawaran pada produk dan jasa, dengan mengingat bahwa minat anggota untuk melakukan transaksi pada suatu lembaga adalah mutlak ditangan konsumen masing- masing. Pada kenyataannya

mayoritas anggota koperasi merupakan anggota mengambang yang mengedepankan motif keuntungan, sehingga dapat berpindah ketika suku bunga simpanan di bank konvensional lebih menguntungkan. Kelompok anggota ini biasanya mempunyai rekening ganda, baik di Koperasi maupun bank konvensional.

Sosialisasi tidak hanya sekedar memperkenalkan keberadaan bank syariah di suatu tempat, tetapi juga memperkenalkan mekanisme, produk Koperasi dan instrumen keuangan koperasi kepada masyarakat. Dan sulitnya akses akses bank syariah menjadi salah satu alasan masyarakat lebih akrab dan memilih bank konvensional. Ini juga salah satu kendala yang dihadapi Koperasi di Indonesia saat ini, ditambah lagi tingkat pengetahuan yang kurang terhadap bank syaria menjadikan masyarakat lebih memilih bank konvensional untuk kebutuhan transaksinya. Tetapi kebanyakan masyarakat memang sudah tahu apa itu Koperasi tetapi mereka tidak mengetahui produk- produk yang ditawarkan Koperasi, sehingga masyarakat yang tidak tahu produk- produk Koperasi tentunya tidak akan berminat untuk menggunakan jasa Koperasi karena mereka menganggap bahwa fasilitas penunjang yang diberikan masih kalah dengan fasilitas yang ditawarkan oleh bank konvensional, kecuali orang yang mempunyai keinginan kuat menabung pada Koperasi dikarenakan menghindari unsur riba.

Pemahaman dan pengetahuan juga mempengaruhi pandangan masyarakat mengenai Koperasi. Secara mudahnya, pandangan masyarakat terhadap Koperasi tergantung dengan apa yang mereka ketahui. Jika pengetahuan tentang Koperasi rendah maka dalam memandang dan keinginan untuk menjadi anggota bank syariah tentunya rendah pula. Hal tersebut di atas disebabkan oleh kurangnya wawasan dan pengetahuan staf bagian promosi, sehingga masyarakat atau anggota belum juga terlalu mengerti dan paham tentang produk- produk yang ditawarkan oleh Koperasi. Koperasi memerlukan pengaturan khusus yaitu harus dapat menampung berbagai kepentingan tidak dari umat Islam saja tetapi juga non muslim karena perbankan syariah bersifat universal atau menyeluruh seperti menyediakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dapat memberikan pelayanan selayak mungkin tanpa membeda-bedakan suku atau agama satu sama lain, dalam menawarkan produk-produk yang banyak pilihan sesuai kebutuhan pada koperasi, agar diminati semua kalangan konsumen Indonesia.

Koperasi berusaha untuk melayani kebutuhan masyarakat secara luas dan menyeluruh. Secara umum calon anggota yang membutuhkan transaksi atau produk lainnya akan memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan, dimana setiap anggota akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu yang akan digunakan untuk mengambil keputusan baik

dalam hal simpanan maupun pinjaman atau pembiayaan. Perkembangan Koperasi dan banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi anggota dalam menggunakan jasa Koperasi. Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian mengenai anggota Koperasi secara umum dengan mengambil beberapa faktor yang pada penelitian sebelumnya berpengaruh positif terhadap keputusan anggota yaitu produk, promosi, dan pelayanan. Bahkan penelitian juga bisa terlibat secara langsung seperti tinggal di tempat tertentu untuk mengamati objek penelitiannya. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang objek tertentu yang dijelaskan bukan dengan menggunakan angka atau data numerik.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif deskriptif. Karena melihat BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur ini bagaimana menentukan keputusannya memilih jasa Koperasi, dengan mendeskripsikan secara terperinci yaitu dengan langkah- langkah sebagai berikut.

1. Tahap deskripsi dan tahap orientasi: Pada tahap ini penulis mendeskripsikan penelitian yang dibuat dengan melihat dari sisi keadaan bagaimana anggota menerima produk atau jasa atau pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada anggota secara terperinci.
2. Tahap reduksi: Pada tahap ini dimana penulis memfokuskan permasalahan kepada anggota yang sudah memilih Koperasi ini maupun yang ingin menggunakan jasa di Koperasi ini. Untuk mengetahui seberapa pengetahuan mereka terhadap jasa yang ada di koperasi tersebut. Sehingga peneliti yang menulis hasil penelitian tidak akan meluas dan terbatas dengan masalah yang penulis ingin teliti nantinya.
3. Tahap seleksi: Pada tahap ini penulis akan melakukan penyebaran angket setelah mendapatkan hasil dari penelitian yang dilakukan. Dan akan diuraikan agar dapat dilihat jelas dan terperinci, kemudian penulis simpulkan sesuaitema yang telah dibuat. Sehingga dapat menjawab atas pertanyaan terkait judul yang telah penulis tentukan.

Instrumen Kegiatan

Instrumen dalam penelitian yang akan dilakukan yaitu yang berguna untuk penelitian yang dilakukan nantinya dan berkaitan dengan metode penelitian yang dilakukan penulis yaitu metode kualitatif deskriptif, sehingga *instrument* (Alat) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *handphone*, buku (alat tulis), kamera, dan alat lainnya yang diperlukan pada saat di lapangan.

Data dan Sumber Data

Data pada penelitian ini terdiri dari 2 jenis yaitu Data manual dan data sekunder. Data manual merupakan data yang digali dalam penelitian yang terdiri dari sumber data utama yang berupa kata- kata atau tindakan, sumber dan jenis data terdiri dari data dan tindakan, sumber data tertulis, foto dan statistik. Sehubungan dengan wilayah sumber data yang dijadikan sebagai subyek penelitian. Maka sumber data yang diambil peneliti melalui angket. Sedangkan Data sekunder merupakan data yang diperoleh oleh suatu instansi atau perorangan yang sudah dalam bentuk jadi, dan dipublikasikan secara umum yang diperoleh dari buku-buku jurnal ilmiah, data dari bank dan sumber lainnya yang dapat dijamin keaslian informasinya agar dapat dijadikan bahan penunjang penelitian ini.

Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu di lakukan oleh kedua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara adalah metode pengumpulan data yang amat populer, karena itu banyak digunakan diberbagai penelitian. Wawancara akan dilakukan pada anggota yang telah menggunakan jasa Koperasi Mandiri Sejahtera, yang terkait dengan judul penelitian ini. Dokumentasi adalah daftar dokumen alat/ sarana yang digunakan untuk memperoleh data melalui arsip- arsip atau gambar yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas. Metode dokumentasi dalam penelitian ini dipergunakan untuk melengkapi dari hasil wawancara. Dalam melakukan metode dokumentasi, penulis akan mencari data yang terkait dengan Analisis Kepuasan Anggota dengan cara mengumpulkan data- data. Penelitian kualitatif bukan hanya merujuk pada factor sosial bagaimana terjadi dalam kehidupan masyarakat, tetapi juga merujuk pada bahan berupa dokumen. Berbagai dokumen itu seperti teks (berupa bacaan, berupa rekaman audio, maupun berupa audio visual)(Suyitno, 2018, p. 117).

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam penelitian ini peneliti itu sendiri sebagai instrumen kunci ialah alat bantu yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah Instrumen Wawancara. Instrument wawancara pada penelitian ini adalah alat tulis menulis dan smart phone untuk merekam apa yang dikatakan subyek yang diteliti yang terkait dengan analisis tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap layanan jasa koperasi.

Keabsahan Data

Data yang diperoleh di lapangan adalah fakta yang masih mentah yang artinya masih perlu diolah atau dianalisis lebih lanjut agar menjadi data yang dapat dipertanggung jawabkan kedepannya. Sehingga setelah data diperoleh, hal selanjutnya yang harus dilakukan adalah menguji keabsahan data yang didapatkan (Sugiyono, 2013, p. 240). Dalam pengujian keabsahan data, penulis menggunakan triangulasi. Triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda (Anggito, Albi dan Setiawan, 2018, p. 232).

Adapun jenis triangulasi dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data, sehingga diperoleh data yang benar. Misalnya, selain wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto, sehingga dokumen tersebut nantinya dapat dilampirkan sebagai bukti yang akurat.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun oranglain (Sugiyono, 2013, p. 244).

Reduksi Data

Reduksi data sebagai suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data sebagai analisis data yang digunakan dengan memilih hal-hal yang pokok yakni memfokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari tema serta polanya (Anggito, Albi dan Setiawan, 2018, pp.243 - 249).

Penyajian Data

Sajian data merupakan suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan serta memberikan tindakan yang nantinya akan memudahkan dalam proses kesimpulan dan verifikasi (Anggito, Albi dan Setiawan, pp. 243 - 249).

Kesimpulan dan verifikasi

Penarikan kesimpulan sebagai bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kegiatan analisis yang ketiga penting yaitu adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data tersebut, seorang pengansalisis kualitatif akan mulai mencari arti- arti benda, mencatat keteraturan, penjelasan, konfigurasi- konfigurasi yang mungkin, alur sebab- akibat, dan proposisi (Anggito, Albi dan Setiawan, pp. 243 – 249).

Validasi Data

Tingkat kredibilitas pada penelitian ini dapat dikatakan kredibel. Karena penulis telah terlibat dengan partisipan dalam kehidupannya dalam waktu yang lama dan sudah berupaya mengkonfirmasi dan klarifikasi data yang diperoleh. Dan peneliti melakukan observasi mendalam sehingga mendapat informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Dan akan dikatakan absah dilakukan perpanjangan penelitian, triangulasi, dan diskusi dengan yang bersangkutan. Perpanjangan dilakukan memperbanyak intensitas kegiatan dilapangan, termasuk keterlibatan peneliti di lokasi penelitian. Triangulasi berarti meminta konfirmasi atas data telah diperoleh peneliti. Konfirmasi ini dilakukan peneliti dengan memberikan laporan penelitian terlebih dahulu kepada informan yang diteliti, agar mendapat koreksi. Setelah itu laporan peneliti dipublikasikan. Mendiskusikan permasalahan kepada pakar juga memperkuat suatu data. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada responden yang sama dengan teknik yang beda. Peneliti melakukan wawancara kemudian mengecek dengan observasi. Triangulasi waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Peneliti melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi dalam waktu dan situasi yang beda.

Hasil dan Pembahasan

Kepuasan adalah perasaan yang bersifat positif seperti senang dan bahagia atau bersifat negatif seperti kecewa yang muncul dalam membandingkan antara kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan. Apabila kinerja tidak sesuai dengan keinginan, maka pelanggan akan menunjukkan kekecewaan dan sebaliknya apabila sesuai atau melebihi harapan maka akan timbul kepuasan.

Jumlah sampel diambil adalah sebesar 30 responden, hal ini sesuai pendapat Singarimbun dan Effendi (1995) yang mengatakan bahwa jumlah minimal uji coba kuesioner adalah minimal 30 responden. Dengan jumlah minimal 30 orang maka distribusi nilai akan lebih mendekati kurve normal. Kualitas tidak dipisahkan dari produk dan jasa atau layanan. kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi

atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik (Silvia, 2020, p. 60).

Analisis Deskriptif

Untuk melihat hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka penelitian menyajikannya dalam tabel sebagai berikut:

1. Syarat peminjam: BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur memberikan Syarat pinjaman dengan sangat mudah. Berdasarkan tabel 1, responden yang menjawab Sangat Setuju 17 orang (57%), yang menjawab Setuju 10 orang (33%), yang menjawab Tidak Setuju ada 3 orang (10%) dan tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju. Jadi responden terbanyak menjawab Sangat setuju Bahwa BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur memberikan Syarat pinjaman untuk peminjam dengan sangat mudah dan cukup menguntungkan bagi anggota.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	17	57%
Setuju	10	33%
Tidak Setuju	3	10%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	30,	100%

Sumber: Data diolah

2. Cara melakukan pelayanan: BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur memberikan pelayanan yang baik kepada anggota. Berdasarkan tabel 2, responden yang menjawab Sangat Setuju 6 orang (20%), yang menjawab Setuju 21 orang (70%), yang menjawab Tidak Setuju ada 3 orang (10%), yang menjawab Sangat Tidak Setuju 0 orang (0%). Jadi responden terbanyak adalah mereka yang menjawab Setuju Bahwa BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur memberikan pelayanan yang baik kepada anggota.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	6	20%
Setuju	21	70%
Tidak Setuju	3	10%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Jumlah	30	100%
--------	----	------

Sumber: Data diolah

3. Untuk pinjaman prosesnya mudah atau sebaliknya: BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur memberikan pinjaman prosesnya mudah atau sebaliknya. Responden yang menjawab Sangat Setuju 4 orang (13,5%), yang menjawab Setuju 26 orang (86,5%), yang menjawab Tidak Setuju ada 0 orang (3,5%), yang menjawab Sangat Tidak Setuju 0 orang (0%). Jadi responden terbanyak menjawab Setuju bahwa BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur memberikan pinjaman prosesnya mudah menguntungkan bagi anggota.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	13,5%
Setuju	26	86,5%
Tidak Setuju	0	3,5%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	30	100%

Sumber: Data diolah

4. Memiliki fasilitas yang lengkap: BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur Apakah memiliki fasilitas yang lengkap. Responden yang menjawab Sangat Setuju 4 orang (13,5%), Setuju 20 orang (66,5%), yang menjawab Tidak Setuju ada 6 orang (20%) dan tidak ada yang menjawab sangat tidak Setuju. Jadi mayoritas responden menjawab Setuju bahwa BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur memiliki fasilitas yang lengkap.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	13,5%
Setuju	20	66,5%
Tidak Setuju	6	20%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	30	100%

Sumber: Data diolah

5. Menggunakan media yang baik dalam melakukan pelayanan. BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur menggunakan media yang baik dalam melakukan pelayanan. Berdasarkan tabel 5, responden yang menjawab Sangat Setuju 8 orang (27%), yang menjawab Setuju 19 orang (63%), yang menjawab Tidak Setuju ada 3 orang (10%), yang menjawab Sangat Tidak Setuju 0 orang (0%). Jadi responden terbanyak adalah mereka yang menjawab Setuju bahwa BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur menggunakan media yang baik dalam

melakukan pelayanan.

Tabel 5 Distribusi Frekuensi

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	8	27%
Setuju	19	63%
Tidak Setuju	3	10%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	30	100%

Sumber: Data diolah

6. Sikap pegawai dalam merespon pengguna layanan: Sikap pegawai BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur dalam merespon pengguna layanan. Berdasarkan tabel diatas, responden yang menjawab Sangat Setuju 6 orang (20%), yang menjawab Setuju 14 orang (47%), yang menjawab Tidak Setuju ada 10 orang (33%), yang menjawab Sangat Tidak Setuju 0 orang (0%). Jadi responden terbanyak adalah mereka yang menjawab Setuju Bahwa sikap pegawai BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur dalam merespon pengguna layanan sangat baik. Dapat menyelesaikan pelayanan dalam tepat waktu

Tabel 6 Distribusi Frekuensi

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	6	20%
Setuju	14	47%
Tidak Setuju	10	33%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	30	100%

Sumber: Data diolah

7. Apakah BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur dapat menyelesaikan pelayanan dalam tepat waktu. Berdasarkan tabel diatas, responden yang menjawab Sangat Setuju 3 orang (66,5%), yang menjawab Setuju 20 orang (66,5%), yang menjawab Tidak Setuju ada 6 orang (20%), yang menjawab Sangat Tidak Setuju 1 orang (3,5%). Jadi responden terbanyak adalah mereka yang menjawab Setuju Bahwa BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur dapat menyelesaikan pelayanan dalam tepat waktu.

Tabel 7 Distribusi Frekuensi

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	3	10%
Setuju	20	66,5%

Tidak Setuju	6	20%
Sangat Tidak Setuju	1	3,5%
Jumlah	30	100%

Sumber: Data diolah

8. Dalam proses pelayanan apakah pegawai BMT mandiri sejahtera melakukan pelayanan dengan sopan

Tabel 8 Distribusi Frekuensi

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	9	30%
Setuju	17	56,5%
Tidak Setuju	4	13,5%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	30	100%

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel 8, responden yang menjawab Sangat Setuju 9 orang (30%), yang menjawab Setuju 17 orang (56,5%), yang menjawab Tidak Setuju ada 4 orang (13,5%), yang menjawab Sangat Tidak Setuju 0 orang (0%). Jadi responden terbanyak adalah mereka yang menjawab Setuju Bahwa Dalam proses pelayanan apakah pegawai BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur melakukan pelayanan dengan sopan.

Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada subjek bahwa apakah persyaratan peminjaman yang dilakukan oleh BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur sesuai harapan.

AS: "persyaratan peminjaman di BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur yaitu sesuai, karena untuk melakukan peminjaman di BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur memberikan syarat dengan menyeter KTP".

SI: "bahwa persyaratan yang diajukan oleh BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur yaitu sesuai karena persyaratan yang diajukan cukup mudah, hanya menyeter KTP".

KS: "tentang persyaratan peminjaman di Koperasi BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur cukup mudah sehingga pengguna jasa layanan dapat lebih mudah dalam mengurus persyaratan peminjaman".

KA: "syarat peminjaman di BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur cukup mudah". Adapun kesimpulan berdasarkan subjek AS, SI, KS dan KA bahwa persyaratan peminjaman yang dilakukan oleh BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur yaitu sesuai.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa persyaratan peminjaman yang dilakukan oleh BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur hanya dengan menyetor KTP. Adapun hasil wawancara terkait dengan Bagaimana menetapkan cara yang tepat dalam melakukan pelayanan yang optimal yaitu:

AS: "BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur dalam melakukan pelayanan yang optimal yaitu bersikap ramah kepada anggota koperasi dan bersikap jujur"

SI: "setiap koperasi memiliki aturan dan cara melakukan pelayanan dengan cara melakukan kerja sama dengan pihak ketiga".

KS: "pelayanan yang ada di BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur sesuai dengan aturan yang ada di BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur". Yang didapatkan oleh anggota BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur sesuai dengan harapan.

KA: "Menurut KA sesuai, mengingat keuntungan koperasi ditentukan oleh sisa hasil usaha".

Adapun kesimpulan berdasarkan subjek AS, SI, KS, dan KA terkait tingkat keuntungan yang didapatkan oleh anggota BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur adalah tingkat keuntungan yang didapatkan oleh anggota Koperasi BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur sesuai, karena keuntungan yang didapatkan berdasarkan modal yang ditanam dan berdasarkan SHU.

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan Apakah BMT Mandiri Sejahtera saat melakukan peminjaman prosesnya mudah atau malah sebaliknya yaitu:

AS: "cukup mudah karena saat ingin melakukan peminjaman hanya menyetor kartu tanda penduduk".

SI: "sangat mudah".

KS: "cukup mudah".

KA: "ini sederhana karena yang perlu Anda lakukan untuk mendapatkan pinjaman adalah menyetorkan kartu identitas Anda".

Adapun kesimpulan berdasarkan subjek AS, SI, KS, dan KA terkait apakah Koperasi BMT Mandiri Sejahtera saat melakukan peminjaman prosesnya mudah atau malah sebaliknya, berdasarkan hasil wawancara yaitu prosesnya yang diberikan oleh BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur kepada anggota cukup mudah hanya dengan menyetor kartu tanda penduduk.

Berikut ini hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada subjek bahwa "Apakah BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur memiliki fasilitas yang lengkap".

AS: "fasilitas yang dimiliki oleh Koperasi BMT mandiri sejahtera cukup lengkap"

SI: "fasilitas yang ada cukup lengkap".

KS: “fasilitas yang ada di BMT Mandiri Sejahtera cukup lengkap”.

KA: “fasilitas BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur cukup lengkap”.

Adapun kesimpulan berdasarkan subjek AS, SI, KS, dan KA bahwa fasilitas yang dimiliki oleh Koperasi Koperasi BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur yaitu cukup lengkap.

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan Apakah Koperasi BMT Mandiri Sejahtera menggunakan media komunikasi yang baik dalam melakukan pelayanan yaitu:

AS: “iya, karena saat melakukan pelayanan cukup baik dalam berkomunikasi sehingga memudahkan anggota saat melakukan peminjaman”

SI: “pegawai Koperasi dapat berkomunikasi dengan baik kepada anggota sehingga dapat memudahkan pengguna jasa layanan”.

KS: “iya, karena pegawai Koperasi dapat menerima keluhan-keluhan yang disampaikan oleh anggota koperasi dengan baik”.

KA: “sebagai karyawan BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur mampu menampung keluhan dari anggota koperasi”.

Adapun kesimpulan berdasarkan subjek AS, SI, KS, dan KA bahwa BMT Mandiri Sejahtera pada saat melakukan pelayanan kepada anggota koperasi cukup baik dalam berkomunikasi sehingga memudahkan para anggota saat menggunakan jasa layanan.

Adapun hasil wawancara terkait dengan Apakah pegawai BMT Mandiri Sejahtera memiliki kemampuan dalam menggunakan alat bantu/fasilitas dalam melakukan pelayanan yaitu:

AS: “menurut AS iya,”

SI: “pegawai BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur cukup mahir dalam menggunakan fasilitas yang ada”.

KS: “menurut saya pegawai Koperasi Mandiri Sejahtera Jawa Timur mahir dalam menggunakan fasilitas yang ada”.

KA: “karyawan di BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur menurut saya sudah mahir memanfaatkan fasilitas yang ada”.

Adapun kesimpulan berdasarkan subjek AS, SI, KS, EK, dan KA terkait dengan pegawai BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur memiliki kemampuan dalam menggunakan fasilitas dalam melakukan pelayanan yaitu pegawai BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur cukup mahir dalam menggunakan fasilitas yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan Bagaimana sikap pegawai BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur dalam merespon setiap pengguna layanan yaitu:

AS: “pegawai BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur cukup baik dalam merespon pengguna jasa layanan”

SI: “pelayanan ramah kepada pengguna jasa layanan”.

KS: “menurut saya cukup baik”.

KA: “sikap pegawai koperasi cukup baik”.

Adapun kesimpulan berdasarkan subjek AS, SI, KS, dan KA bahwa sikap pegawai BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur dalam merespon pengguna layanan ialah pegawai koperasi cukup baik dalam merespon pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan Saat melakukan pelayanan apakah pegawai BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur dapat menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu yaitu:

AS: “dalam melakukan pelayanan pegawai Koperasi Mandiri Sejahtera cukup cepat dalam melakukan pelayanan”

SI: “pegawai BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur dapat melayani pengguna jasa layanan dengan tepat waktu”.

KS: “menurut saya sampai saat ini pegawai Koperasi

Mandiri Sejahtera dapat menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu”.

KA: “Karyawan di BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur dapat menyelesaikan pelayanan tepat waktu hingga saat ini”.

Adapun kesimpulan berdasarkan subjek AS, SI, KS, dan KA terkait dengan pelayanan dengan tepat waktu yaitu pegawai BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur dapat melayani anggota koperasi dengan tepat waktu.

Adapun hasil wawancara terkait dengan Apakah saat pelayanan pegawai BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur dapat melayani anggota koperasi dengan sopan yaitu:

AS: “menurut saya pelayanan di BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur melayani dengan sopan”.

SI: “pelayanan pegawai BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur dapat melayani pengguna jasa layanan dengan baik”.

KS: “menurut saya pelayanan yang ada di Koperasi Mandiri Sejahtera sudah sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh koperasi”.

KA: “Pelayanan yang diberikan oleh BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur menurut saya sesuai dengan aturan koperasi”.

Adapun kesimpulan berdasarkan subjek AS, SI, KS, dan KA bahwa pegawai BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur dapat melayani anggota koperasi dengan sopan, berdasarkan hasil wawancara pegawai BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur dapat melayani anggota dengan sopan dan sesuai dengan aturan yang

ditetapkan oleh koperasi.

Simpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan anggota BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur terhadap jasa layanan bahwa anggota BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur dalam menggunakan jasa layanan merasa puas karena salah satu persyaratan peminjaman yang sangat mudah dalam melayani, cukup hanya dengan menyetor KTP. BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur melakukan pelayanan berdasarkan aturan koperasi, bersikap ramah, dan melakukan kerja sama dengan pihak ketiga. Adapun tingkat kepuasan anggota BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur yaitu hal pertama yang harus dimiliki untuk memberikan pelayanan terbaik adalah sikap yang baik. Maka dapat disimpulkan adapun tingkat kepuasan anggota Koperasi Mandiri Sejahtera terhadap layanan jasa BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur yang dikemukakan oleh anggota koperasi merasa puas dalam menggunakan jasa layanan di Koperasi Mandiri Sejahtera. Sebagai penghimpun dana masyarakat walaupun dalam lingkup yang terbatas, kegiatan Usaha Simpan Pinjam memiliki karakter khas, yaitu merupakan usaha yang didasarkan pada kepercayaan dan banyak menanggung resiko. Oleh karena itu pengelolaan harus dilakukan secara profesional dan ditangani oleh pengelola yang memiliki keahlian dan kemampuan khusus, dengan dibantu oleh sistem pengawasan internal yang ketat.

Dari kesimpulan di atas, untuk dapat menerapkan kualitas pelayanan kedepannya dan meningkatkan kepuasan anggota BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur dalam menentukan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota BMT Mandiri Sejahtera Jawa Timur.

Saran

Adapun saran yang dikemukakan berdasarkan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya anggota lebih berpartisipasi aktif dalam keberlangsungan kegiatan koperasi agar koperasi dapat berjalan dengan efektif dan berkembang sehingga dapat bersaing dengan badan usaha lainnya.
2. Pemerintah harus lebih memberi dukungan dalam memajukan koperasi.

Daftar Pustaka

- Andjar Pachta W., Myra Rosana Bachtiar, N. M. B. (2018). *Hukum koperasi Indonesia : pemahaman, regulasi, pendirian, dan modal usaha*. Prenadamedia Group.
- Anggito, albi dan setiawan, johan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (1st ed.).

CV Jejak.

- Arianti, J. A. J., Suarman, S., & Syabrus, H. S. H. (n.d.). Analisis Tingkat Kualitas Kepuasan Anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau. *Neliti.Com*, 1–9. <https://www.neliti.com/publications/190130/analisis-tingkat-kualitas-kepuasan-anggota-pada-koperasi-pegawai-republik-indone>
- Ayu, G., Nia, M., Ningsih, C., Gede, I. D., Sedana, P., & Suryawan, D. K. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Anggota atas Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Cakra Mandiri di Kabupaten Tabanan. *SINTESA (Jurnal ...)*, 10(2), 94-103. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/sintesa/article/view/1537>
- Carunia Mulya Firdausy. (2018). *Koperasi Dalam Sistem Perekonomian Indonesia*. Yayasan Pusaka Obor Indonesia.
- Fandi Rosi Sarwo Edi. (2015). *Teori Wawancara Psikodiagnostik* (1st ed.). Leuti Kaprio.
- Hendra; sn, arfandi; Sudarso, andirsan; Candra, vivi; (2021). *manajemen koperasi* (J. Simarmata (ed.); 1st ed.). yayasan kita menulis. https://books.google.co.id/books?id=xSk4EAAAQBAJ&printsec=copyright&r_edir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Herdiansya. (2013). *Wawancara, Observasi dan Focus Groups* (1st ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Isa, I. G. T., & Hartawan, G. P. (2017). Perancangan Aplikasi Koperasi Simpan Pinjam Berbasis Web (Studi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi*, 5(10), 139–151.
- Khuswati, E., & Relita, D. T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Bhakti Lestari Kecamatan Sungai Tebelian. *JURKAMI : Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 4(2), 89–98. <https://doi.org/10.31932/jpe.v4i2.5>
- Listyaningrum. (2016). Perkembangan Koperasi di Dunia dan d Indonesia. *Koperasi*. Republik Indonesia. (n.d.-a). *Undang-Undang NOMOR 25 Tahun 1992 Tentang perkoperasian*. Republik Indonesia. (n.d.-b). *Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian pasal 5*.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Popolo Coffee. *Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114126. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2819/2206>
- Sidiq, H. (2021). *Analisis tingkat kepuasan anggota Koperasi*. 1–100.
- Silvia, S. (2020). *ANALISIS LAYANAN JASA KOPERASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI (Studi Kasus Koperasi Bina*

- Usaha di Desa Gampong Raya Dagang*). VIII(1).
- Siyoto, sandu dan sodik, ali. (2015). dasar metodologi penelitian. In ayup (Ed.), *literasi media publishing* (1st ed., Vol. 59).
- Sjahrazad Masdar, Masdar and Sulikah Asmorowati, Asmorowati and Jusuf Irianto, I. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Airlangga University Press.
<http://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/6625%0A>
- Supriyanto, A. (2015). *Tata Kelola Koperasi Kredit atau Koperasi Simpan Pinjam*. Yogyakarta. CV ANDI OFFSET.
- Yuliasuti, I. A. N., & Susandya, A. A. P. G. B. A. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sisa Hasil Usaha Koperasi Di Kota Denpasar. *Piramida*, 16(1), 59-66.
- Zahara, & Silvia, S. (2020). ANALISIS LAYANAN JASA KOPERASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI (Studi Kasus Koperasi Bina Usaha di Desa Gampong Raya Dagang). *Jurnal Sain Ekonomi Dan Edukasi (JSEE)*, VIII(1).
<https://www.rumah.com/panduan-properti/koperasi-simpan-pinjam-47054>
<https://www.akuntansilengkap.com/keuangan/variabel-penelitian-kualitatif/>