

BAB V

PEMBAHASAN

Pada penelitian tentang pengaruh sikap anggota pembiayaan *al-qard{u al-h{asanu* dengan adanya denda terhadap kepuasan di KJKS Pilar Mandiri Surabaya, dalam penelitian ini diambil tempat Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Pilar Mandiri Surabaya karena KJKS ini memiliki anggota pembiayaan *al-qard{u al-h{asanu* yang lebih banyak dari pada lembaga keuangan lainnya. Dalam produk *al-qard{u al-h{asanu* terdapat 182 anggota dalam bulan Desember 2013.

Anggota pembiayaan *al-qard{u al-h{asanu* Majelis Ta'lim Abang Becak (MATABACA) wilayah Surabaya binaan Nurul Hayat yang menjadi subjek penelitian oleh peneliti. Mereka binaan Nurul Hayat yang terdiri dari kaum dhuafa. Dalam pembiayaan KJKS Pilar Mandiri Surabaya terdapat ketentuan, seperti pembiayaan awal dapat mencairkan dana maksimal sebanyak Rp 1.000.000 dalam jangka waktu 10 bulan untuk mengangsuran, dan terdapat tabungan wajib minimal Rp 20.000,00/bulannya. Sedangkan untuk pembiayaan selanjutnya sebesar jumlah tabungan yang dimiliki oleh calon anggota pembiayaan *al-qard{u al-h{asanu* di KJKS pilar mandiri Surabaya.

KJKS ini memiliki jaringan calon anggota pembiayaan *al-qard{u al-h{asanu* yang sudah di binaan Nurul Hayat, agar dana menjadi dana yang produktif bukan konsumtif. Namun, ternyata tidak semua mencapai harapan untuk produktif tetapi ada

juga yang digunakan untuk konsumtif oleh anggota pembiayaan *al-qard{u al-h{asanu*. ini merupakan kurangnya pendampingan oleh pihak KJKS terhadap anggota pembiayaan *al-qard{u al-h{asanu*.

Sedangkan, dalam pemasaran produk *al-qard{u al-h{asanu* yang ada di KJKS ini bisa melalui mengajak antar anggota MATABACA binaan Nurul Hayat dan orang lain yang tidak binaan Nurul Hayat, tetapi ada juga yang anggota MATABACA yang bergabung saja tanpa menjadi anggota pembiayaan *al-qard{u al-h{asanu* di KJKS Pilar Mandiri Surabaya. Dan untuk karyawan yang bekerja apa adanya dan bentuk keramahaan yang dibuat karyawan berbeda, antara anggota yang dikenal akrab dan bukan. Padahal seharusnya tidak ada pembeda sehingga para nasabah bisa merasakan kekeluargaan dari lembaga dengan keramahan yang diberikan. Hal ini bisa menjadi kelebihan untuk KJKS agar anggota bisa menjadi nyaman dan tidak tegang atau segan untuk bertanya. Dan ini mempengaruhi sikap setiap anggota pembiayaan *al-qard{u al-h{asanu*.

Adapun pembiayaan *al-qard{u al-h{asanu* yang anggotanya terdiri dari kaum dhuafa dalam Majelis Ta'lim Abang Becak (MATABACA) dan ada penerapan denda bila telat dalam mengangsur, dalam hal ini ada anggota yang setuju dan tidak setuju, ada yang senang dan tidak senang dengan penerapan denda yang ada di KJKS untuk pembiayaan *al-qard{u al-h{asanu*. Padahal anggota pembiayaan *al-qard{u al-h{asanu* yang ada di sini adalah kaum dhuafa, keluarga kurang mampu. Seharusnya tidak ada perbedaan sikap anggota.

Dari perbedaan sikap tersebut peneliti ingin meneliti setiap komponen yang ada pada sikap. Secara teori sikap yang terdiri dari tiga komponen yaitu sikap kognitif, sikap afektif dan sikap konatif, yang sesuai dengan teori dari Travers, Gagne dan Cronbach pada tahun 1977. Teori sikap tersebut pada umumnya ditemukan dalam bidang pendidikan, namun dapat digunakan pada lembaga keuangan seperti pada penelitian terdahulu yang konsisten oleh Chusnul Dermawan (Pengaruh sikap dan penilaian nasabah terhadap minat di masing-masing produk penghimpun dana (Tabungan) pada Bank Syariah Mandiri Surabaya Barata).

Sedangkan dalam pengukuran sikap anggota, peneliti menggunakan model sikap *Multiatribut Fishbein*, dengan teori perilaku terencana (*The Theory of Reasoned Action Model*) yang dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1985. Peneliti menggunakan teori ini karena memperkirakan minat atau niat konsumen untuk melakukan suatu perilaku atau tindakan subjek pada penerapan denda.

Dan dalam kepuasan para anggota *al-qardfu al-h{asanu* yang termasuk para pelanggan KJKS Pilar Mandiri Surabaya, memiliki penilaian kepuasan pada suatu produk ataupun penerapan denda yang ada di sana. Kepuasan pelanggan menurut Kotler sendiri adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipikirkan pada produk yang diharapkan. Dalam pengukuran kepuasan pelanggan, peneliti menggunakan metode survei dari Kotler yang mana peneliti menggunakan cara *Directly reported satisfaction*, *Derived dissatisfaction*, *Problem Analysis*, dan *Importance/performance ratings*.

Berdasarkan uji hipotesis yang sudah dilakukan, maka ditemukan hal sebagai berikut:

1. Pengaruh Sikap (Kognitif, Afektif dan Konatif) Terhadap Kepuasan Secara Simultan

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, ternyata hipotesis 1 diterima, karena variabel sikap yang terdiri dari sikap kognitif (X_1), sikap afektif (X_2) dan sikap konatif (X_3) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan anggota *al-qardfu al-h{asanu* (Y). Apabila anggota sudah bersikap tentang penerapan denda dalam pembiayaan *al-qardfu al-h{asanu*, maka anggota tersebut akan puas pada KJKS Pilar Mandiri Surabaya. Bila sikap kognitif, afektif dan konatif ini dirasakan maka akan membuat anggota merasa senang dan ada kemungkinan untuk mengulangi pembiayaan *al-qardfu al-h{asanu*.

Temuan ini konsisten dengan temuan terdahulu dari Ferdian Ario Sangko dari yang membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi konsumsi, persepsi kualitas, dan sikap konsumsi terhadap keputusan pembelian suatu produk. Suatu kepuasan nasabah akan muncul apabila harapan pada suatu lembaga keuangan khususnya KJKS Pilar Mandiri Surabaya tentang informasi penerapan denda, prosedur yang ada, produk pembiayaan dan kemudahan dalam pembayaran denda yang ada di KJKS Pilar Mandiri Surabaya. Hal inilah yang disebut kepuasan sikap anggota pembiayaan *al-qardfu al-h{asanu*.

Kepuasan anggota itu tidak terbentuk dalam waktu singkat, tetapi melalui proses belajar dan berdasarkan hasil pengalaman anggota itu sendiri dari beberapa transaksi yang dilakukan sepanjang waktu. Bila yang didapat sudah sesuai harapan, maka kesenangan atau kepuasan yang timbul dari diri anggota. Namun begitu juga sebaliknya, jika tidak sesuai harapan maka anggota akan merasakan ketidakpuasan.

Dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan anggota, peneliti menggunakan persepsi anggota terhadap KJKS Pilar Mandiri Surabaya. Hasil kuisioner dengan anggota menunjukkan bahwa para anggota berusaha untuk selalu menjawab dengan hal-hal yang positif mengenai KJKS Pilar Mandiri Surabaya.

2. Pengaruh Sikap Kognitif Terhadap Kepuasan Secara Parsial

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, ternyata hipotesis 2 diterima, karena variabel sikap yaitu sikap kognitif (X_1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan anggota *al-qardhu al-h{asanu* (Y). Apabila anggota sudah bersikap kognitif, anggota akan mengetahui dengan adanya denda yang ada di KJKS Pilar Mandiri Surabaya untuk pembiayaan *al-qardhu al-h{asanu*. Sikap kognitif akan dirasakan seperti kepercayaan, persepsi anggota akan penerapan denda, untuk membentuk kepuasan anggota tersebut.

Taraf signifikan yang terbaik dimiliki oleh indikator sikap kognitif. Hal ini sesuai dengan kunci utama sikap sama halnya dengan baik bisa dilihat dari

informasi tentang penerapan denda yang diterapkan oleh KJKS Pilar Mandiri Surabaya. Dan pengetahuan anggota *al-qard{u al-h{asanu* tentang penerapan denda. Jadi calon anggota pembiayaan *al-qard{u al-h{asanu* sebelum atau sesudah menjadi anggota, KJKS harus menjelaskan atau calon anggota *al-qard{u al-h{asanu* harus mengetahui tentang penerapan denda yang ada di sana.

Untuk mengetahui harapan anggota itu sangat sulit karena setiap anggota memiliki harapan yang berbeda. Maka dari itu apa yang ditawarkan oleh KJKS Pilar Mandiri Surabaya untuk sikap kognitif harus benar-benar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh anggota *al-qard{u al-h{asanu* dari KJKS agar tidak mendapati kekecewaan pada anggota.

3. Pengaruh Sikap Afektif Terhadap Kepuasan Secara Parsial

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, ternyata hipotesis 3 diterima, karena variabel sikap yaitu sikap afektif (X_2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan anggota *al-qard{u al-h{asanu* (Y). Apabila anggota sudah bersikap afektif, anggota akan mengetahui dengan adanya denda yang ada di KJKS Pilar Mandiri Surabaya untuk pembiayaan *al-qard{u al-h{asanu*. Sikap afektif akan dirasakan secara emosional pada penerapan denda. Untuk membentuk kepuasan anggota tersebut.

Signifikan yang dimiliki oleh indikator baik oleh sikap afektif. Hal ini sesuai dengan kunci utama sikap, yaitu sama halnya dengan baik bisa dilihat dari emosional tentang penerapan denda yang diterapkan oleh KJKS Pilar Mandiri

Surabaya. Setelah anggota pembiayaan *al-qard{u al-h{asanu* menjadi anggota, dan mengetahui penerapan denda, anggota *al-qard{u al-h{asanu* akan membentuk emosional tentang suka atau tidak suka, cocok atau tidak cocok dengan adanya penerapan denda yang ada di KJKS. Untuk mengetahui sikap afektif dengan ini dengan keberatan dengan adanya penerapan denda di KJKS maupun untuk anggota pembiayaan *al-qard{u al-h{asanu* sendiri, dan jumlah denda.

Untuk mengetahui harapan anggota itu sangat sulit karena setiap anggota memiliki harapan yang berbeda. Maka dari itu apa yang ditawarkan oleh KJKS Pilar Mandiri Surabaya untuk sikap afektif harus benar-benar sesuai dengan apa yang diberikan KJKS agar tidak mendapati kekecewaan pada anggota.

4. Pengaruh Sikap Konatif Terhadap Kepuasan Secara Parsial

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, ternyata hipotesis 4 ditolak, karena variabel sikap yaitu sikap konatif (X_3) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan anggota *al-qard{u al-h{asanu* (Y). Hal ini bisa dilihat pada akan mengulang terkena denda, akan mengalami masalah bila terkena denda, dan penerapan denda mempengaruhi keputusan pengulangan mengambil pembiayaan selanjutnya. Hal ini mungkin mengakibatkan anggota tidak merasa puas, dan ada masalah-masalah yang mereka rasakan. Hal seperti ini terlihat saat peneliti meminta tolong untuk mengisi kuesioner dan berbicara dengan anggota *al-qard{u al-h{asanu*.

Sementara pada sikap konatif anggota walaupun tidak mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan anggota *al-qardfu al-h{asanu* di KJKS Pilar Mandiri Surabaya, tapi sikap kognitif dan sikap afektif mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan anggota. Dan sikap kognitif sebagai variabel yang paling berpengaruh dilihat dari hasil SPSS v. 16.0.