BAB V

PEMBAHASAN

A. Perbedaan Kepuasan Nasabah Tabungan Umum Syariah Terhadap Sistem Setoran Online (*Usid Gateway*) dan Sistem Offline (Buku Tabungan)

Kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh pelayanan dari suatu lembaga yang bergerak dibidang jasa. Dalam bukunya manajemen pemasaran edisi ke tiga belas Kotler mengatakan bahwa kepuasan bergantung pada kualitas produk dan jasa. Kualitas itu sendiri adalah harapan dan persepsi para konsumen yang sama baiknya dengan kinerja sesungguhnya. Pelayanan yang berkualitas baik akan menciptakan nilai yang baik oleh konsumen. Dengan kemunculan teknologi digital seperti internet, pelanggan yang semakin pandai mengikuti alur perkembangannya pun mengaharapkan perusahaan bisa melakukan lebih banyak hal dari hanya sekedar hubungan langsung dengan pelanggan, memuaskan pelanggan dan bahkan lebih dari sekedar menyenangkan pelanggan. Pelanggan selalu memiliki ekpektasi (harapan) yang tinggi dalam mengkonsumsi suatu produk.

Dalam memenuhi konsep kepuasan konsumen tersebut KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo telah memberikan ekstra dalam sistem

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanannya terhadap nasabah. Sistem pelayanan yang disuguhkan oleh KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo berupa pembaruan sistem setoran tabungan. Sistem setoran tabungan yang menggunakan aplikasi akses internet dalam penginputannya inilah yang disebut sistem setoran online *usid gateway*. Sistem setoran online *Usid gateway* tersebut banyak memberikan timbal balik yang positif bagi KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo terutama dalam segi kepuasan nasabah yang terus meningkat, baik kepuasan yang dilihat dari segi intensitas menabung nasabah maupun segi peningkatan jumlah uang setoran tabungan yang memiliki perbedaan ketika menggunakan sistem setoran offline.

Disamping berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh sistem setoran online (*usid gateway)*, terdapat sebagian kecil dari nasabah tabungan umum syariah tidak peduli akan hal tersebut, mereka masih bertahan menggunakan sistem setoran offline. Mereka mengaku lebih puas ketika melakukan setoran tabungan dengan langsung datang ke KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya membawa buku tabungan yang diberikan dan melihat secara langsung pencatatan setoran tabungannya. Mereka juga beralasan bahwa bukti transaksi yang diterima ketika menggunakan sistem setoran online (*usid*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

gateway) dengan berupa selembar struk yang diberikan kurang akurat.[1] Berbeda dengan ketika melakukan transaksi setoran tabungan menggunakan sistem setoran offline, mereka bisa melihat bukti langsung berupa catatan setoran oleh kasir dalam buku tabungan yang dibawa oleh nasabah.[2]

Perbedaan kepuasan nasabah tersebut juga diperkuat dengan hasil perhitungan statistik yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan nasabah tabungan umum syariah di KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya ketika menggunakan sistem setoran online dan sistem setoran offline.

Hasil perhitungan dengan menggunakan alat uji t berpasangan diperoleh nilai t hitung sebesar 4.626 dengan signfikansi 0,000 (P<5%), sehingga secara statistik terdapat perbedaan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan umum syariah di KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya ketika menggunakan sistem setoran online dan sistem setoran offline.

Perbedaaan antara kepuasan nasabah tabungan umum syariah pada sistem setoran offline dan online *(usid gateway)* di KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya.terbilang cukup kuat. Hasil seperti ini

---

[1] Khoirul , *Wawancara*, KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya, 2 Oktober, 2015

[2] Hidayah, *Wawancara*, Pasar Tradisional Jl. Jojoran 1 No. 7, Mojo Surabaya, 6 Desember 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adalah wajar mengingat kontribusi variabel X_1 bagi variabel Y nya lebih signifikan dibandingkan dengan kontribusi variabel X_2 bagi variabel Y.

Hasil pengolahan data untuk variabel X_1 (sistem setoran online *usid gateway*) dan variabel X_2 (sistem setoran offline) pada KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya menunjukkan bahwa kepuasan nasabah mengalami peningkatan ketika menggunakan sistem online *usid gateway*. Hal ini dapat memberikan pengaruh pada minat dan intensitas menabung nasabah tabungan umum syariah yang mengalami peningkatan pula.

Adanya realita tersebut maka dapat dilihat bahwa kepuasan nasabah tabungan umum syariah terhadap penggunaan sistem setoran online (*usid gateway)* dan sistem setoran offline ini memang berbeda. Perbedaan inilah yang memunculkan perbandingan diantara keduanya.

Perbandingan kepuasan tersebut muncul karena adanya kecondongan kepuasan nasabah yang lebih terhadap salah satu sistem setoran yang diberlakukan, yaitu terhadap sistem setoran online (*usid gateway).* Kecondongan kepuasan nasabah terhadap sistem setoran online (*usid gateway)* ini dapat dilihat dari perbandingan jumlah nasabah yang menggunakan sistem setoran online *(usid gateway)* dan sistem setoran offline. Dari seluruh nasabah tabungan umum syariah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, hanya sebagian kecil saja yang masih menggunakan sistem setoran offline.

B. Perbandingan Pengaruh Penggunaan Sistem Setoran Online *(Usid Gateway*) dan Sistem Setoran Offline Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Umum Syariah Di KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya

Seperti yang diperlihatkan Ritz Carlton, pemasar yang berhasil adalah pemasar yang secara total memuaskan pelanggan dengan menguntungkan. Sebagian besar jawabannya terletak pada cara melakukan pekerjaan dengan untuk memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan.[3]

Sesuai dengan teori kepuasan pelanggan oleh Kotler dalam bukunya manajemen pemasaran edisi ke tiga belas yang mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi kinerja yang dipersepsikan produk dan ekspektasi pelanggan. Dengan mengenali bahwa kepuasan yang tinggi menimbulkan loyalitas yang tinggi pula.[4] Kepuasan sebagai salah satu kunci dalam mempertahankan konsumen tidaklah mudah dapat diukur. Menurut Kotler konsumen yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika

[3] Ibid, 134
[4] Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *"Manajemen Pemasaran"*, 163

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk lama.

Oleh karena itu, perusahaan yang sadar akan pentingnya kepuasan nasabah bagi jalannya perusahaan akan terus menerus berupaya mengembangkan, memperbarui, dan mendesain ulang sistem yang ada dalam perusahaan agar mampu memenuhi ekspektasi pelanggan terlebih mampu melebihinya. Dengan kemunculan teknologi digital seperti internet, pelanggan yang semakin pandai mengikuti alur perkembangannya pun mengaharapkan perusahaan bisa melakukan lebih banyak hal dari hanya sekedar hubungan langsung dengan pelanggan, memuaskan pelanggan dan bahkan lebih dari sekedar menyenangkan pelanggan. Pelanggan selalu memiliki ekpektasi (harapan) yang tinggi dalam mengkonsumsi suatu produk.

Hal ini dibuktikan pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ebates, dengan melakukan desain ulang situs dapat mengakibatkan perubahan yang berasal dari umpan balik pelanggan dan hal tersebut berhasil membawa peningkatan dalam hampir semua aspek kerja bisnis, termasuk penjualan.[5]

Oleh karenanya, pengembangan sistem setoran yang dilakukan KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya demi memenuhi

[5] Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *"Manajemen Pemasaran",* 135

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ekspektasi nasabah diharapkan mampu memberikan dampak yang positif terhadap kemajuan perusahaan.

Usaha perusahaan dalam memenuhi dimensi kualitas pelayanan yang telah dipaparkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Maka dalam sistem setoran online (*usid gateway)* maupun dalam sistem setoran offline, KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya berhasil memenuhi beberapa dimensi kualitas pelayanan jasa, antara lain :

a. *Tangibles* (bukti langsung)
b. *Reliability*
c. *Responsiveness*
d. *Assurance (security)*

Terpenuhinya beberapa dimensi kualitas pelayanan jasa yang terkandung dalam sistem setoran online *(usid gateway)* dan sistem setoran offline tersebut harusnya mampu memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah tabungan umum syariah di KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya.

Searah dengan adanya perbedaan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan umum syariah di KJKS BMT UGT

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sidogiri Capem Mojo Surabaya ketika menggunakan sistem setoran online dan sistem setoran offline, hal ini tentunya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan umum syariah.

Oleh karenanya teori di atas dihubungkan dengan realita/ hasil penelitian yang ditemukan di lapangan bahwa terdapat kecenderungan yang positif terhadap kepuasan nasabah ketika menggunakan sistem online (*usid gateway.)*. Sebagai keberlanjutan hal tersebut maka cenderung positif pula pergerakan terhadap pengaruh tabungan umum syariah.

Loyalitas nasabah ini terlihat dari intensitas menabung nasabah yang lebih sering ketika melakukan setoran dengan menggunakan sistem setoran online *(usid gateway)*.[6] Intensitas menabung tersebut muncul sebagai timbal balik yang diberikan nasabah terhadap kepuasan yang diperoleh. Hal ini tentunya sangat berpengaruh terhadap tabungan umum syariah melalui minat menabung nasabah dan kontribusi pendapatan yang dihasilkan.

Kontribusi pendapatan yang dihasilkan oleh tabungan umum syariah kepada KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya meningkat selama setahun terakhir sejak sistem setoran online *usid gateway* diberlakukan.

[6] Kholif (AO), Wawancara, Pasar Tradisional Mojo Surabaya, 7 Oktober, 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hal tersebut diperkuat pula dengan pernyataan kepala cabang KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya yang menyatakan bahwa pendapatan KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya mengalami kenaikan sejak sistem setoran online (*usid gateway)* diterapkan. Dan diprediksi akan terus menerus mengalami kenaikan pula pada periode berikutnya (2015).[7] Oleh karena itu KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya dapat terus mengembangkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan dan juga terus meningkatkan pelayanannya pada setiap bidang selain dalam bidang administrasi kepada nasabahnya.

Selain itu, berdasarkan output hasil perhitungan SPSS dengan alat uji t berpasangan menunjukkan perbedaan mean antara sistem setoran online dengan sistem offline sebesar 7.94624, dimana mean pada sistem setoran online sebesar 42.3978 dan mean pada sistem setoran offline sebesar 34.4516. dari hasil tersebut maka dapat diketahui bahwa mean pada sistem setoran online lebih besar dibandingkan dengan sistem setoran offline yang berarti penggunaan sistem setoran online lebih banyak memberikan pengaruh pada tabungan umum syariah dibandingkan dengan pneggunaan sistem setoran offline di KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo.

[7] Soleh Fadlan, Wawancara, KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya, 7 Oktober, 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Disini sangatlah jelas terlihat bahwa penggunaan sistem setoran online *(usid gateway)* lebih berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan umum syariah dibandingkan dengan penggunaan sistem setoran offline di KJKS BMT Sidogiri Capem Mojo Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id