

PENGARUH KINERJA KARYAWAN, BAGI HASIL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI KONSUMEN SYARIAH MALABAR

Wildan Anfarinsyah Pratama*

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember, Indonesia

Moehammad Fathorrazi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember, Indonesia

Septarina Prita Dania Sofianti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember, Indonesia

*Corresponding author, email: wildananfarinsyahpratama24@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of employee performance (X1), profit sharing (X2) and service quality (X3) partially and simultaneously on member satisfaction (Y) in Malabar sharia consumer cooperatives. The type of research used is quantitative research. The population in this study is members who have mudharabah savings at Malabar sharia consumer cooperatives with a sample of 75 respondents. The analysis tool used multiple linear regression. The test results of the multiple linear regression analysis coefficient show that; 1) employee performance has a positive and significant effect on the satisfaction of mudharabah savings members at the Malabar sharia consumer cooperative. 2) profit sharing has a positive and significant effect on the satisfaction of mudharabah savings members at the Malabar sharia consumer cooperative. 3) service quality has a positive and significant effect on the satisfaction of mudharabah savings members at the Malabar sharia consumer cooperative. 4) employee performance, profit sharing and service quality have a positive and significant effect on the satisfaction of mudharabah savings members at the Malabar sharia consumer cooperative..

Keywords: Employee Performance, Profit Share, Service Quality, Member Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan (X1) bagi hasil (X2) dan kualitas pelayanan (X3) secara parsial dan simultan terhadap kepuasan anggota (Y) pada koperasi konsumen syariah Malabar. Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota yang memiliki tabungan mudharabah pada koperasi konsumen syariah Malabar dengan pengambilan sampel 75 responden. Alat analisis yang digunakan regresi linear berganda. Hasil pengujian koefisien analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa; 1) kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota tabungan mudharabah pada koperasi konsumen syariah Malabar. 2) bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota tabungan mudharabah pada koperasi konsumen syariah Malabar. 3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota tabungan mudharabah pada koperasi konsumen syariah Malabar. 4) kinerja karyawan, bagi hasil dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota tabungan mudharabah pada koperasi konsumen syariah Malabar.

Kata kunci: Kinerja Karyawan, Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota

PENDAHULUAN

Koperasi menjadi salah satu bagian dari tiga pilar perekonomian yang ikut membantu dalam membangun kesejahteraan masyarakat dan perekonomian nasional (Asnawi & Fanani, 2020). Koperasi merupakan lembaga ekonomi yang memiliki tujuan untuk kesejahteraan bersama, khususnya koperasi syariah yang dibangun atas dasar prinsip ketuhanan, kekeluargaan dan keadilan tentu harus memiliki peran dan kepedulian yang signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan bagi setiap anggotanya. Koperasi berasal dari Bahasa Inggris “cooperation” yang bermakna bekerja bersama. Jadi koperasi merupakan suatu perkumpulan yang beranggotakan orang-orang atau badan-badan yang memberikan kebebasan keluar dan masuk sebagai anggota dimana kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi dan juga sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berlandaskan atas azas kekeluargaan (Budirahayu, 2018).

Perkembangan koperasi ini terjadi di berbagai wilayah Indonesia, salah satunya adalah Jawa Timur. Sebagai provinsi terbesar nomor dua di Indonesia, Jawa Timur yang terdiri dari 29 Kabupaten dan 9 Kota ini memiliki jumlah unit koperasi dan anggota terbesar secara nasional, dengan total koperasi sebanyak 22.845 unit dan anggota sebanyak 4.341.033 pada tahun 2021. Budirahayu (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa sebagian besar koperasi yang berkembang di Jawa Timur adalah koperasi simpan pinjam. Kebutuhan akan koperasi pada saat ini masih dirasakan khususnya bagi pelaku usaha mikro kecil dan menengah karena dengan adanya koperasi akan memudahkan UMKM dalam konteks permodalan. Untuk mewadahi perkembangan koperasi berbasis simpan pinjam dan pembiayaan syariah, Kemenkop-UKM mengeluarkan Permen Nomor 16/Per/M. KUKM/IX/2015 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah oleh Koperasi (KSPPS). Hal ini sejalan dengan perkembangan dinamika masyarakat yang mengharuskan kesesuaian pelaksanaan koperasi syariah dengan memiliki prinsip syariah yang memiliki bentuk, ciri dan sistem tersendiri.

Koperasi syariah dapat bertahan dan bersaing dengan sesama koperasi syariah atau konvensional lainnya serta menjaga anggota tetap konsisten untuk berkoperasi tidak lepas dari peranan kinerja baik dari karyawan maupun koperasi tersebut. Menurut Irawan (2015) kepuasan anggota memiliki hubungan khusus dengan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan. Kinerja karyawan dapat dilihat dari bagaimana kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Selain kinerja karyawan, nisbah bagi hasil juga dapat mempengaruhi kepuasan anggota. Menurut Kasmir (2016) terkait penerapan bagi hasil mudharabah terdapat kritik dari masyarakat bahwa beberapa dari mereka meragukan kesesuaiannya dengan syariat Islam dan sebagian menyatakan bahwa tingkat bagi hasil yang diberikan salah satu lembaga keuangan syariah tidak sesuai dengan harapan anggota. Dengan demikian maka bagi hasil akan berpengaruh pada kepercayaan dan kepuasan anggota akan menurun. Meninjau lebih lanjut mengenai kondisi saat ini kualitas pelayanan menjadi hal yang perlu diperhatikan karena pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat dijadikan keunggulan daya saing antar koperasi syariah. Dalam penelitiannya Irawan (2015) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu pencapaian yang dinilai secara langsung oleh anggota terkait produk dan jasa yang mampu memberikan harapan yang dapat melampaui dan memenuhi keinginan anggota. Dengan itu Kotler (2017), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang baik erat kaitannya dengan keberhasilan suatu perusahaan dalam memenuhi kepuasan anggota secara efektif, untuk itu perusahaan dapat bekerja sama dengan konsumen dalam menyampaikan layanan yang tepat serta akurat dengan perhatian dan keramahan.

Seiring dengan perkembangan lembaga keuangan yang semakin pesat, banyak berdiri lembaga keuangan baik lembaga keuangan syariah atau lembaga keuangan konvensional. Hal ini mengakibatkan persaingan semakin ketat, maka semakin banyak pesaing membuat anggota mempunyai banyak pilihan untuk memanfaatkan jasa lembaga keuangan baik syariah maupun konvensional. Apabila kepuasan anggota pada koperasi syariah dirasa kurang memuaskan bagi anggota, maka secara otomatis anggota akan berpindah dari lembaga satu ke yang lain. Koperasi Konsumen Syariah Malabar di Kabupaten Pasuruan menjadi fokus penelitian ini. Dengan menitikberatkan pada simpanan dan pembiayaan berbasis akad

mudharabah, koperasi ini mencerminkan dinamika dan tantangan yang dihadapi oleh koperasi syariah dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan anggota. Data terbaru menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam simpanan pokok dan khusus, serta stabilitas dalam Sisa Hasil Usaha (SHU), meskipun masih terdapat anggota yang beralih status menjadi pasif.

Tabel 1 Data Simpanan Anggota (dalam satuan rupiah) Koperasi Konsumen Syariah Malabar Tahun 2019 s.d Tahun 2021

No	Keterangan	Tahun		
		2019	2020	2021
1	Simpanan Pokok	203.960.000	93.550.000	105.750.000
2	Simpanan Wajib	21.419.000	142.940.500	177.124.000
3	Simpanan Khusus	4.705.495.000	6.356.459.500	8.020.258.000
4	Sisa Hasil Usaha (SHU)	1.411.562.950	1.557.283.055	1.527.291.500
5	Prosentase SHU	13,16%	11,03%	10,12%

Sumber: Koperasi Konsumen Syariah Malabar, 2022

Berdasarkan tabel 1, simpanan pokok mengalami penurunan pada tahun 2020 dan meningkat kembali pada tahun 2021, kemudian simpanan khusus mencapai angka Rp. 8.020.258.000 dan selalu mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya. Hal ini mengindikasikan bahwa anggota aktif dalam memberikan dukungan kepada koperasi salah satunya dengan menyimpan dana dalam bentuk simpanan khusus kepada koperasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari laporan tahunan bidang organisasi dan kelembagaan terdapat peningkatan terdapat peningkatan dalam hal keuangan dan keanggotaan. Koperasi Konsumen Syariah Malabar hingga tahun 2021 telah memiliki asset sebesar Rp.37.002.920.479. Anggota Koperasi Konsumen Syariah Malabar yang memiliki tabungan mudharabah pada akhir tahun 2021 tercatat sebanyak 368 anggota dan pada tahun 2022 sebanyak 305 anggota aktif dan 26 anggota pasif atau keluar. Kategori anggota yang pasif atau keluar ini dilihat dari buku rapat anggota tahunan dan wawancara singkat dengan salah satu pengurus koperasi disebabkan oleh beberapa hal yaitu: Pindah tempat domisili tanpa pemberitahuan kepada pihak koperasi, tidak memperpanjang simpanan mudharabah, minimnya aktifitas keluar masuk pada simpanan anggota tersebut, anggota yang tidak pernah membayar semua kewajiban sebagai anggota selama satu tahun buku berjalan.

Pentingnya loyalitas dalam mengembangkan koperasi merupakan hal utama, akan tetapi pengelola koperasi belum mampu meningkatkan kepuasan anggotanya sehingga dapat mengindikasikan anggota keluar/pasif. Dengan tingkat persaingan yang semakin ketat dan didukung keunggulan-keunggulan yang dimiliki antar koperasi syariah atau koperasi konvensional, mendorong Koperasi Konsumen Syariah Malabar untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan kepuasan anggotanya, sehingga dapat menciptakan kepercayaan bagi anggota dan diharapkan anggota akan mendapat kepuasan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan anggota koperasi syariah, seperti keberhasilan bagi hasil dan kualitas pelayanan (Yahyanti, 2019; Prihartini 2018; Faqih, 2020; Azkiya et al, 2022). Dengan demikian, gap penelitian yang teridentifikasi mendorong penulis untuk menyelidiki lebih lanjut tentang dampak kinerja karyawan, nisbah bagi hasil, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Konsumen Syariah Malabar. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang dinamika internal koperasi syariah di Pasuruan serta memberikan sumbangan yang signifikan bagi pengembangan koperasi syariah secara lebih luas di Indonesia”.

TINJAUAN PUSTAKA

Diskonfirmasi Ekspektasi

Teori diskonfirmasi ekspektasi the expectation disconfirmation model, diperkenalkan oleh Kotler (2017) dan dikembangkan pada tahun 1980 merupakan teori yang mensyaratkan kepuasan setelah pembelian atau pasca adopsi. Menurut teori ini, pelanggan mengharapkan manfaat atau utilitas dari produk sebelum membeli produk apapun, selanjutnya mereka menggunakan produk tersebut dan mengukur harapan sebelumnya dari produk dan kinerja yang mana pada akhirnya membandingkan harapan dengan realita yang mereka dapatkan. Menurut Siagian & Khair (2018) kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan perasaan yang timbul dari membandingkan harapan atau ekspektasi sebelum membeli dengan yang sesungguhnya diperoleh pelanggan dari produk yang telah dibeli. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa model diskonfirmasi ekspektasi mengartikan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan dengan fungsi yang sebenarnya, sehingga konsumen atau pelanggan akan merasakan kepuasan, ketidakpuasan atau netral terhadap suatu produk atau jasa dari suatu perusahaan.

Kepuasan

Menurut Tjiptono (2014) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi dengan kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan menjadi peran penting dalam membentuk loyalitas pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan, kemajuan dan perkembangan organisasi atau perusahaan. Kotler (2017) kepuasan pelanggan (customer satisfaction) merupakan perasaan dari seseorang yang timbul baik rasa senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja atau hasil yang didapatkan dengan apa yang telah diharapkan. Selaras dengan itu Mawey et al (2018) berpendapat bahwa kepuasan konsumen merupakan penilaian terhadap tingkat pemenuhan yang ada kaitannya dengan konsumsi, termasuk tingkat under-fulfillment atau over-fulfillment. Menurut Muhtadi et al (2020) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan dari pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan bentuk penilaian terhadap keistimewaan dari sebuah produk atau jasa, yang menyediakan pengukuran kesenangan konsumen terkait dengan pemenuh kebutuhan konsumsi konsumen. Tjiptono (2014) menambahkan bahwa, kepuasan yaitu perbedaan antara harapan dan kinerja atau jasa yang dapat dirasakan. Berdasarkan pemaparan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota merupakan tanggapan seseorang terhadap suatu barang atau jasa yang dirasa dibandingkan dengan harapan terhadap produk atau jasa tersebut. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan anggota adalah teori Tjiptono (2014). Terdapat 5 indikator kepuasan menurut Tjiptono, yaitu: 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan 2) berdasar pengalaman, anggota merasa puas melakukan pembelian 3) konfirmasi harapan 4) niat beli ulang 5) kesediaan untuk merekomendasikan.

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah setiap kegiatan yang dilakukan dalam rangka meningkatkan atau mengembangkan suatu perusahaan. Kinerja karyawan menjadi salah satu pemegang peran penting dalam terbentuknya citra atau pandangan konsumen karena karyawan menjadi mediator perusahaan dalam menjalin hubungan dengan pelanggan. Menurut Karim (2015) kinerja karyawan adalah seberapa besar kontribusi yang diberikan karyawan kepada organisasinya, seperti kualitas output, kuantitas output, kehadiran kerja dan jangka waktu output serta sikap komperatif. Selaras dengan itu Juniantara & Riana (2019) berpendapat bahwa Kinerja karyawan merupakan salah satu modal penting bagi organisasi untuk mencapai tujuannya sehingga kinerja karyawan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan oleh organisasi. Menurut Djati & Darmawan (2015) terdapat empat indikator dalam mengukur kinerja karyawan yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, evektifitas dan kemandirian komitmen kerja.

Bagi Hasil Mudharabah

Bagi hasil menurut terminologi asing (inggris) dikenal dengan profit sharing. Profit sharing dalam pengertian secara luas adalah pendistribusian beberapa bagian dari laba pada pegawai dari suatu perusahaan,

dapat berupa bonus uang tunai yang didasarkan pada laba yang diperoleh tahun-tahun sebelumnya atau berbentuk pembayaran mingguan atau bulanan. Menurut Karim (2015) bagi hasil merupakan Bentuk pengembalian dari kontrak investasi (earned return) tidak pasti dan mungkin tidak ditentukan. Jumlah yang dipulihkan tergantung pada kinerja perusahaan. pembagian keuntungan ini dengan konsep kerjasama antara pemodal (shahibul maal) dengan pengelola (Mudharib). Selaras dengan itu menurut Darmawan & Hartono (2018) Bagi hasil merupakan suatu sistem yang ada untuk meningkatkan jumlah tabungan mudharabah dan menjadi salah satu alasan nasabah dalam membuat keputusan untuk menginvestasikan dananya pada jenis ini. Sari & Soleha (2018) bagi hasil adalah suatu sistem pengelolaan dana dalam perekonomian islam yaitu pembagian hasil usaha antara pemilik modal (shahibul maal) dan pengelola (Mudharib). Selaras dengan itu Yahyanti (2019) berpendapat bahwa bagi hasil adalah suatu sistem pengelolaan dana dalam perekonomian islam yaitu pembagian hasil usaha antara pemilik modal dan pengelola. Simpanan mudharabah merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat diambil dengan syarat tertentu berdasarkan pada saat akad. Besarnya nisbah ini bervariasi, umumnya 50:50, 60:40, dan 70:30. Akan tetapi para ahli fiqih sepakat bahwa pembagian nisbah tidak diperbolehkan apabila dengan perbandingan 100:0 (Ascarya, 2017). Indikator yang digunakan untuk mengukur bagi hasil mengacu pada Apriyana & Hasbi (2020) yaitu terdapat empat aspek; persentase bagi hasil, bagi untung bagi rugi, jaminan dan menentukan besarnya nisbah.

Kualitas Pelayanan

Menurut Antonio (2001) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, produk, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi sebuah harapan. Kemudian kualitas menurut Kotler & Keller (2016) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kepuasan yang dinyatakan atau tersirat. Sedangkan pelayanan adalah suatu perlakuan berupa jasa yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain. Othman dan Owen berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan perbedaan antara persepsi dengan harapan pelanggan dari sebuah layanan yang diberikan (Sari & Soleha, 2018). Kualitas pelayanan adalah suatu pernyataan tentang sikap atau hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja (Azkiya dkk, 2021). Menurut yahyanti (2019) kualitas pelayanan (service quality) merupakan persepsi konsumen atas layanan yang mereka terima. Indikator kualitas pelayanan menggunakan model CARTER dengan enam dimensi yaitu; kepatuhan, jaminan, kehandalan, bukti fisik, empati dan daya tanggap.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori. Explanatory Research adalah penelitian yang menjelaskan kausalitas dan menguji hubungan antara variabel yang berbeda melalui pengujian hipotesis atau Explanatory Research (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Konsumen Syariah Malabar yang memiliki simpanan mudharabah hingga tahun 2022 yang berjumlah 305 orang. Data ini diperoleh dari laporan bidang organisasi dan kelembagaan dalam rapat anggota tahunan pada tahun 2022. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik Random Sampling agar distribusi datanya bersifat normal. Dari perhitungan didapat jumlah responden sebanyak 74,6 maka dibulatkan menjadi 75 responden.

Sumber data penelitian ini adalah data primer. Penelitian ini menggunakan pengukuran skala Likert untuk mengetahui tanggapan responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang ditujukan untuk mengetahui dan menguji seberapa besar pengaruh variabel bebas (independen) yaitu, kinerja karyawan (X1), bagi hasil (X2) dan kualitas pelayanan (X3) terhadap variabel terikat (dependen) kepuasan anggota (Y) pada koperasi Malabar. Pengujian menggunakan uji t di mana tingkat signifikansi sebesar 0,05. Jika signifikansi > 0,05 maka H0 diterima, yang berarti tidak terjadi pengaruh yang signifikan. Jika signifikansi < 0,05 maka H0 ditolak yang artinya terjadi pengaruh yang signifikan (Ghozali, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil analisis regresi dan uji t dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Analisis regresi dan uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	9.821	.576		17.042	.000		
1 X1	.103	.018	.383	5.614	.000	.964	1.037
X2	.067	.024	.186	2.743	.008	.976	1.025
X3	.254	.028	.618	8.963	.000	.943	1.060

Sumber: Data diolah, 2023

1. Konstanta bernilai positif, menunjukkan bahwa variabel independen (kualitas pelayanan, keragaman produk tabungan) sama dengan nol maka minat menabung masyarakat mempunyai nilai sebesar 9,821.
2. Variabel kinerja karyawan (X1) memiliki nilai koefisien sebesar 0,103, yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel kinerja karyawan akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 0,103. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota tabungan mudharabah pada Koperasi Konsumen Syariah Malabar.
3. Variabel bagi hasil (X2) memiliki nilai koefisien sebesar 0,067, yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel bagi hasil akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 0,067. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bagi hasil berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota tabungan mudharabah pada Koperasi Konsumen Syariah Malabar.
4. Variabel kualitas pelayanan (X3) memiliki nilai koefisien sebesar 0,254, yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 0,254. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota tabungan mudharabah pada Koperasi Konsumen Syariah Malabar.

Pembahasan

Hasil analisis pada uji t terhadap hipotesis pertama (H1) menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota, artinya semakin baik kinerja karyawan maka kepuasan anggota akan semakin meningkat (H1 diterima). Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Konsumen Syariah Mallabar dibuktikan dari beberapa indikator berikut: Pertama, anggota memperhatikan kinerja karyawan yang bekerja dengan penuh tanggung jawab dan disiplin. Hal ini terlihat dari mayoritas responden yang memberikan jawaban pada angka 4, artinya "setuju". Ini menunjukkan bahwa saat anggota merasa puas terhadap suatu jasa, mereka mempertimbangkan bagaimana cara kerja karyawannya. Kedua, anggota merasa puas karena karyawan selalu hadir di tempat kerja sesuai dengan jam operasional. Hal ini juga dibuktikan dari mayoritas responden yang menjawab dengan angka 4, yang berarti "setuju". Ini menunjukkan bahwa kehadiran karyawan sesuai jadwal turut memengaruhi kepuasan anggota. Ketiga, karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, sehingga anggota merasa puas karena karyawan dianggap bekerja dengan cekatan dan tepat. Keempat, karyawan menggunakan seragam dalam berpenampilan menarik. Namun, mayoritas responden menjawab angka 3, yang berarti "cukup setuju". Ini

dapat diartikan bahwa masih terdapat beberapa karyawan yang sudah memakai seragam, tetapi belum bisa tampil menarik secara optimal.

Berdasarkan pernyataan dan hasil yang telah dianalisis, hal ini sesuai dengan konsep kepuasan menurut Tjiptono (2014) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Faqih (2020) juga menyebutkan bahwa kinerja karyawan merupakan salah satu modal penting bagi organisasi untuk mencapai tujuannya, sehingga kinerja karyawan menjadi hal yang perlu diperhatikan. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Budirahayu (2018) yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan anggota, artinya semakin baik kinerja karyawan mulai dari kualitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, serta komitmen dalam bekerja, maka kepuasan anggota akan meningkat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hasil dari penelitian ini mendukung penelitian terdahulu sehingga **H1 diterima**.

Bagi hasil merupakan sebuah sistem yang melibatkan hubungan antara pemilik modal dan pengelola dalam melakukan kegiatan usaha berdasarkan pembagian hasil keuntungan yang diperoleh antara kedua belah pihak. Bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota tabungan mudharabah pada Koperasi Konsumen Syariah Mallabar, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,008. Hal ini sesuai dengan teori stewardship oleh Donaldson dan Davis yang menyatakan bahwa pemilik modal memberikan kepercayaan kepada pengelola dana secara ideal, sehingga mampu mewujudkan kepentingan bersama, yakni memperoleh keuntungan bersama. Besar persentase bagi hasil antara kedua belah pihak ditentukan secara bersama-sama dan harus berdasarkan kesepakatan (an-taradhin), tanpa adanya paksaan dari masing-masing pihak (Karim, 2015). Hasil ini konsisten dengan penelitian terdahulu dari Djati & Darmawan (2015) dan Prihartini (2018) yang menunjukkan bahwa bagi hasil memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hasil dari penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu sehingga **H2 diterima**.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota tabungan mudharabah pada koperasi konsumen syariah Mallabar. Hasil uji t terhadap hipotesis ketiga (H3) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Pertama, responden merasa puas karena koperasi konsumen syariah Mallabar tidak memberikan bunga pada produk tabungan, sebagaimana dibuktikan dengan rata-rata jawaban responden sebesar 4, yang berarti "setuju". Hal ini menunjukkan bahwa koperasi konsumen syariah telah sesuai dengan prinsip syariah karena tidak menerapkan sistem bunga. Kedua, responden merasa puas karena karyawan yang bertugas melayani menunjukkan sikap kekeluargaan yang ramah dan sopan, yang juga dibuktikan dengan rata-rata jawaban responden sebesar 4 ("setuju"). Kelima, responden merasa puas karena koperasi konsumen syariah Mallabar memberikan perhatian khusus ketika anggota mengalami masalah. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata jawaban responden sebesar 3, yang berarti "cukup setuju". Keenam, responden merasa puas karena koperasi konsumen syariah Mallabar berupaya sungguh-sungguh dalam memenuhi kebutuhan anggotanya, sebagaimana ditunjukkan dengan rata-rata jawaban responden sebesar 4 ("setuju"). Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh anggota.

Hasil ini sejalan dengan teori Disconfirmation of Expectation dari Mowen dan Minor dalam Irawan (2015), yang menyatakan bahwa salah satu karakteristik yang memengaruhi kepuasan adalah kualitas pelayanan. Faktor kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi konsumen syariah Mallabar dalam rangka mencapai kepuasan anggota antara lain: tidak memberikan bunga pada produk tabungan, memberikan pelayanan sesuai dengan promosi yang ditawarkan, memiliki karyawan yang dibekali sikap kekeluargaan yang ramah dan sopan, serta memberikan perhatian khusus kepada anggota yang memiliki masalah. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Alzkiya dkk. (2022), Darmawan & Hartono (2018), Asnawi & Fanani (2020), serta Insani & Alaika (2024), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hasil dari penelitian ini mendukung penelitian terdahulu, **H3 diterima**.

KESIMPULAN

Kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota tabungan mudharabah pada Koperasi Konsumen Syariah Malabar. Hal ini membuktikan bahwa profesionalitas serta kesesuaian kerja dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dapat meningkatkan kepuasan anggota koperasi.

Bagi hasil memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota tabungan mudharabah pada Koperasi Konsumen Syariah Malabar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persentase bagi hasil atau nominal yang diperoleh oleh anggota, maka kepuasan anggota terhadap koperasi akan semakin meningkat.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota tabungan mudharabah pada Koperasi Konsumen Syariah Malabar. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan anggota terhadap koperasi.

REFERENSI

- Azkiya B., Tanjung H., & Gustiawati S. (2021). Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 3(1), 84-95. <https://doi.org/10.47467/elmal.v3i1.65>
- Adamy, M. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Praktik dan Penelitian*.
- Antonio, M. S. 2001. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani.
- Apriyana, M., & S. Hasbi. 2020. Preferensi koperasi dalam melakukan konversi menjadi koperasi syariah: studi kasus pada koperasi di wilayah Bogor. *JIEFeS (journal of Islamic economics and finance)*. 1(2), 173–190.
- Ascarya. 2017. *Akad dan Produk Bank Syariah (Pertama)*. Edisi Pertama. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Asnawi, N., & Fanani, M. A. 2020. The role of service quality within Indonesian customers satisfaction and loyalty and its impact on Islamic banks. *Journal of Islamic marketing*. 11(1), 192 – 212. <https://doi.org/10.1108/JIMA-03-2017-0033>
- Azkiya, B. M., Tanjung, H., & Gustiawati, S. 2022. Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota Bank Syariah Indonesia : Studi Riset Bank Syariah Indonesia KCP Citeureup 1. *Jurnal kajian ekonomi & bisnis*. 5(1), 84–95.
- Budirahayu, T. 2018. Perkembangan koperasi di Jawa Timur. *Jurnal dialektika*. 13(1), 88–95.
- Darmawan, B. A., dan A. Hartono. 2018. Model pengukuran kualitas layanan bank syariah di Indonesia. *EFEKTIF:jurnal bisnis dan ekonomi*. 9(2), 129–142.
- Djati, S. P., dan D. Darmawan. 2015. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, kepercayaan dan kesetiaan pelanggan. *Jurnal manajemen & kewirausahaan*. 7(1) 48–59.
- Faqih, F. Al. 2020. pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap minat menabung anggota pada tabungan *marhamah* PT.Bank Sumut KCP Syariah Karya. *Al-Infaq: Jurnal ekonomi islam*. 1(1), 22–38.
- Ghozali. 2015. *Partial least square: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smart PLS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Irawan, H. 2015. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Insani, W., Alaika, R. (2024). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi BMT NU-QIMAH Dengan *Model Technology Acceptance Model (TAM)*. *IJABAH: Indonesian Journal of Sharia Economics Business and Halal Studies*, Vol. 2, No. 1. <https://journal.unej.ac.id/IJABAH/article/view/772/403>

- Juniantara, I. W., & Riana, I. G. 2019. Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan koperasi di Denpasar. *E-jurnal ekonomi dan bisnis universitas Udayana*. 09, 611–628.
- Karim, A. A. 2015. *Fikih Ekonomi Islam*. Darul haq.
- Kasmir. 2016. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. 2017. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan K. L. K. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Mawey, T. C., A. A. Tumbel., dan I. W. J. Ogi. 2018. Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan anggota PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*. 6 (3), 1198 – 1207.
- Muhtadi, M. F., Rahmawati, E., & Utomo, S. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan, nilai produk dan fasilitas mudharabah al barakah di bank kalsel kantor cabang syariah banjarmasin). *Jurnal bisnis & pembangunan*. 9(2) 2541 – 1403.
- Nursiti, D., & Fedrick, D. 2018. Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan chatime focal point medan. *Jurnal Psychomutiara*. 2(1), 46–56.
- Prihartini, E. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan anggota (studi kasus pada Bank Syariah Mandiri kantor cabang Majalengka). *Jurnal Co-Management*. 1(3), 289–300.
- Sari, L. K., dan Soleha, E. 2018. Kualitas layanan, persepsi tingkat suku bunga dan lokasi terhadap kepuasan anggota. *Prosiding SENDI U 2018*. 1 (2). 670–676.
- Siagian, T. S., & Khair, H. 2018. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Maneggio: Jurnal Ilmiah magister manajemen* 1(1), 59–70.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2014. *Manajemen Jasa* (Edisi Pertama). Yogyakarta: Andi Offset.
- Yahyanti, M. E. 2019. Analisis Pengaruh Tingkat Nisbah Bagi Hasil, Pelayanan, dan Produk Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan Pada Bank Syariah Mandiri XXX. *Iqtishodia: jurnal ekonomi syariah*. 4(1), 71–100.