

ANALISIS KEPUASAN DAN KESEJAHTERAAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PROGRAM PEMBIAYAAN SANITASI *MURABAHAH WAL ISTISHNA* (Studi Kasus Koperasi Mitra Dhuafa Cabang Banyakan Kediri)

Novendra Priya Ditya¹, Elis Irmayanti², Bayu Surindra³
Pendidikan Ekonomi, Universitas Nusantara PGRI Kediri, Kediri
E-mail: novendraaditya@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana peran koperasi dalam membantu mengatasi kurangnya fasilitas sanitasi yang ada di Indonesia dengan target nasabah Koperasi Mitra Dhuafa cabang Banyakan sekaligus mengetahui *feedback* yang diberikan nasabah pengguna program pembiayaan sanitasi tersebut dalam upaya mengetahui kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif korelasional, dan untuk pengumpulan data dilakukan melalui angket yang disusun berdasarkan indikator yang relevan. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna program pembiayaan sanitasi dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan dan kesejahteraan memiliki hubungan signifikan terhadap kualitas program pembiayaan sanitasi dari nilai signifikansi uji t parsial variabel kepuasan nasabah diperoleh nilai sig. 0.048 dengan nilai (t hitung 2.075 > t tabel 2.042), uji t secara parsial variabel kesejahteraan nasabah diperoleh nilai sig 0.024 dengan nilai (t hitung 2.392 > t tabel 2.042), dan uji f secara simultan variabel kepuasan dan kesejahteraan terhadap kualitas program pembiayaan sanitasi diperoleh nilai sig. 0.000 dengan nilai R square 0.537 yang berarti sebesar 53.7% variabel kualitas program pembiayaan sanitasi dijelaskan oleh kepuasan nasabah dan kesejahteraan nasabah dan sebesar 46.3% dijelaskan oleh variabel lainnya.

Kata kunci

Kepuasan Nasabah, Kesejahteraan Nasabah, Kualitas, Pembiayaan Sanitasi.

ABSTRACT

This study aims to determine the extent of the cooperative's role in helping to overcome the lack of sanitation facilities in Indonesia with the target customers of Mitra Dhuafa Cooperative, Banyakan branch as well as knowing the feedback given by customers who use the sanitation financing programme in an effort to determine the quality of products and services provided by the cooperative. This study uses a correlational quantitative approach method, and for data collection is done through a questionnaire prepared based on relevant indicators. The population of this study were all customers of sanitation financing programme users with sampling using purposive sampling technique. The results showed that satisfaction and welfare have a significant relationship to the quality of the sanitation financing program from the significance value of the partial t test of the customer satisfaction variable obtained sig. 0.048 with a value (t count 2.075 > t table 2.042), partial t test of customer welfare variables obtained a sig value of 0.024 with a value (t count 2.392 > t table 2.042), and simultaneous f test of satisfaction and welfare variables on the quality of sanitation financing programs obtained a sig value. 0.000 with an R square value of 0.537, which means that 53.7% of the variable quality of the sanitation financing program is explained by customer satisfaction and customer welfare and 46.3% is explained by other variables.

Keywords

Customer Satisfaction, Customer Welfare, Quality, Sanitation Financing.

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan penduduk terbesar ke-4 di dunia. Hal ini dikarenakan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi terutama di daerah pemukiman perkotaan. Kepadatan penduduk pada pemukiman perkotaan tersebut mengindikasikan minimnya fasilitas sanitasi yang layak karena keterbatasan lahan dan air bersih, (Azizah, 2022) sehingga dapat menyebabkan masalah kesehatan. Berdasarkan data dari (Badan Pusat Statistik, 2024) sekitar 7% dari rumah tangga di Indonesia belum memiliki akses ke fasilitas sanitasi yang layak serta menunjang kesehatan, data tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat rumah tangga yang membutuhkan perhatian lebih untuk mendapatkan fasilitas sanitasi yang menunjang kesehatan sekaligus. Pembangunan fasilitas sanitasi yang layak merupakan upaya menjaga kesehatan dalam rangka melindungi setiap individu dalam rumah tangga dari faktor-faktor yang dapat menimbulkan gangguan kesehatan. (Sekarningrum, 2024) Dalam mewujudkan pembangunan fasilitas sanitasi yang layak tersebut koperasi merupakan salah satu alternatif yang dapat dipilih rumah tangga dengan tingkat ekonomi menengah kebawah melalui program pembiayaannya.

Koperasi disebut juga lembaga keuangan mikro yang berdiri untuk membantu mensejahterakan anggotanya melalui pinjaman sebagai modal yang diberikan dengan margin yang telah ditentukan, di Indonesia sendiri sistem koperasi terbagi menjadi dua jenis yaitu konvensional dan syariah. (Junaedi, 2021) Karena mayoritas masyarakat di Indonesia beragama Islam, maka saat ini telah banyak lembaga keuangan mikro seperti koperasi yang menggunakan sistem syariah dengan menggunakan akad sebagai perjanjian atau kesepakatan dalam landasan transaksi yang biasa disebut dengan akad. (Dahniaty, 2021) Dengan adanya akad, koperasi syariah memiliki tujuan untuk menjalankan transaksi yang sesuai dengan syariat agama dan ikut serta mengurangi riba, Dari tujuan tersebut menjadikan koperasi dengan sistem syariah telah berkembang pesat di Indonesia.

Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) merupakan salah satu dari koperasi dengan sistem syariah yang berdiri di Indonesia sejak tahun 2004 Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) memiliki tujuan memberikan pembiayaan kepada perempuan berpendapatan rendah sebagai pemenuhan modal usaha dengan sistem pendanaan *Grammen Bank* Dan saat ini telah memberikan pinjaman total Rp. 17.184.462.073.670,- dengan total 797.631 nasabah yang tersebar di 305 kantor cabang di seluruh Indonesia. Selain pembiayaan tunai terdapat pembiayaan non tunai yang ditawarkan oleh Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) yaitu Pembiayaan Sanitasi & Air, Pembiayaan Pendidikan, Pembiayaan Instalasi Listrik, Pembiayaan Alat Rumah Tangga (ARTA) dan Pembiayaan Mikrobisnis.

Pembiayaan Sanitasi & Air merupakan salah satu program pembiayaan non tunai yang di berikan Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) kepada nasabahnya, program pembiayaan ini merupakan sebuah inovasi guna membantu nasabah Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA) yang belum memiliki fasilitas sanitasi maupun yang memiliki fasilitas sanitasi namun kurang menunjang kesehatan dengan cara membangun maupun merenovasi fasilitas Sanitasi nya agar lebih layak digunakan. Pembiayaan Sanitasi di Koperasi Mitra Dhuafa salah satu program pembiayaan yang menggunakan akad *Murabahah* yaitu *Murabahah Wal Istishna*, yang menurut (Suaidi, 2020) Akad *Murabahah Wal Istishna* adalah suatu perjanjian antara pembeli dan seseorang atau perusahaan untuk dibuatkan sesuatu sesuai keinginan dari pembeli yang berarti pembeli akan melakukan pesanan kepada pemporduksi barang sehingga produsen tersebut menerima pesan dan menghasilkan barang sebagaimana pesan yang diterima dari pemesan.

Koperasi Mitra Dhuafa cabang Banyakkan merupakan cabang ke 158 yang berdiri sejak tahun 2016 dan merupakan salah satu cabang dari total empat kantor cabang yang ada di Kabupaten Kediri. Dengan total anggota mencapai 3 ribu lebih yang memiliki berbagai macam pembiayaan, salah satunya merupakan pembiayaan sanitasi yang saat ini mencapai 33 nasabah pengguna program pembiayaan sanitasi, Jumlah tersebut kemungkinan bisa bertambah maupun berkurang jumlahnya karena kualitas program pembiayaan sanitasi dan sistem pembiayaan yang diberlakukan meliputi: 1) Jumlah pembiayaan yang limit hingga 5 Juta rupiah untuk pembiayaan pertama, 2) Jangka waktu yang terbatas selama 25 hingga 100 minggu, 3) Margin pembiayaan yang mencapai 22% per tahunnya dan 4) Sistem angsuran yang tidak boleh menunggak setiap minggunya, Karena sistem pembiayaan yang tidak menggunakan jaminan, namun menggunakan sistem tanggung renteng atau berkelompok.

Berdasarkan pemaparan diatas dari Fasilitas sanitasi di Indonesia, Sistem perkoperasian di Indonesia, Jenis Pembiayaan koperasi serta mekanisme program pembiayaan yang diberlakukan, perlu adanya tanggapan ataupun *feedback* terhadap program pembiayaan dengan menganalisis kepuasan nasabah dan kesejahteraan nasabah terhadap kualitas program pembiayaan sanitasi khususnya nasabah pengguna program pembiayaan sanitasi di Koperasi Mitra Dhuafa cabang Banyakkan Kediri. Hal ini dilakukan dikarenakan karena kualitas pelayanan yang diberikan dan kualitas produk dengan jumlah pembiayaan yang terbatas, sistem angsuran, jangka waktu dan margin pembiayaan yang telah dijalankan belum tentu menjamin kepuasan nasabah dan kesejahteraan nasabah dalam membangun fasilitas sanitasi yang layak.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan model pendekatan kuantitatif karena terdapat populasi dan sampel yang akan diambil datanya secara sistematis dengan hasil berupa angka yang akan diukur dengan teknik statistik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif korelasional (*Asosiatif*). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif korelasional karena untuk membuktikan adanya hubungan antara variabel kepuasan dan kesejahteraan terhadap variabel kualitas. Pengumpulan data penelitian ini dilakukan secara sistematis menggunakan angket yang disusun berdasarkan indikator yang relevan. Kepuasan nasabah dianalisis melalui kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Kesejahteraan nasabah dilihat dari aspek ekonomi, kondisi fasilitas sanitasi, kesehatan keluarga, serta kemudahan akses air bersih. Kualitas program pembiayaan dinilai dari aspek layanan meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan aspek keberwujudan produk meliputi jumlah pembiayaan, jangka waktu, margin, dan metode angsuran. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna program pembiayaan sanitasi berjumlah 33 nasabah yang kemudian pengambilan sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 30 nasabah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden pada penelitian ini mayoritas keseluruhan merupakan ibu rumah tangga yang menggunakan program pembiayaan sanitasi Koperasi Mitra Dhuafa cabang Banyakkan yang berjumlah 30 responden. Dari jumlah responden tersebut terdapat variasi rentan usia responden yang bervariasi dari 30-50 tahun. Berikut ini adalah distribusi frekuensi usia responden.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Usia 30-35	5	16.7	16.7	16.7
	Usia 36-40	8	26.7	26.7	43.3
	Usia 41-45	9	30.0	30.0	73.3
	Usia 46-50	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Dari data yang telah diambil melalui angket dari 30 responden tersebut dengan rentan usia dan jawaban yang berbeda, data kemudian diolah menggunakan SPSS 23 melalui uji hipotesis yaitu uji t secara parsial dengan hasil berikut ini:

Tabel 2. Uji t Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	36.399	6.719		5.418	.000
Kepuasan Nasabah	.698	.336	.371	2.075	.048
Kesejahteraan Nasabah	.639	.267	.428	2.392	.024

a. Dependent Variable: Kualitas Program Pembiayaan Sanitasi

- Nilai sig uji t variabel kepuasan nasabah terhadap variabel kualitas program pembiayaan sanitasi adalah $0.048 < 0.05$ dengan nilai $t_{hitung} 2.075 > t_{tabel} 2.042$. Dari hasil uji tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kepuasan nasabah terhadap variabel kualitas program pembiayaan sanitasi
- Nilai sig uji t variabel kesejahteraan nasabah terhadap variabel kualitas program pembiayaan sanitasi adalah $0.024 < 0.05$ dengan nilai $t_{hitung} 2.392 > t_{tabel} 2.042$. Dari hasil uji tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kesejahteraan nasabah terhadap variabel kualitas program pembiayaan sanitasi.

Setelah data diolah melalui uji t secara parsial kemudian data diolah menggunakan SPSS 23 melalui uji hipotesis yaitu uji f secara simultan dengan hasil berikut ini:

Tabel 3. Uji f Simultan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	490.736	2	245.368	15.675	.000 ^b
	Residual	422.631	27	15.653		
	Total	913.367	29			

a. Dependent Variable: Kualitas Program Pembiayaan Sanitasi

b. Predictors: (Constant), Kesejahteraan Nasabah, Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji f diatas nilai sig yaitu $0.000 < 0.05$ dengan nilai f_{hitung} 15.675 $> f_{tabel}$ 3.32 . Dari hasil tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti hasil uji f variabel kepuasan nasabah dan kesejahteraan nasabah memiliki pengaruh atau hubungan yang signifikan apabila di uji bersamaan secara simultan terhadap variabel kualitas program pembiayaan sanitasi. Setelah uji t dan uji f kemudian dilakukan uji koefisien determinasi untuk mengetahui hubungan positif atau negatif variabel kualitas program pembiayaan sanitasi dijelaskan oleh variabel kepuasan nasabah dan kesejahteraan nasabah dengan hasil uji koefisien determinasi berikut ini:

Tabel 3. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.733 ^a	.537	.503	3.956	.537	15.675	2	27	.000

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel diatas nilai *R square* sebesar 0.537 nilai tersebut dikategorikan dalam hubungan koefisien determinasi yang sedang atau dengan kata lain variabel kepuasan nasabah dan kesejahteraan nasabah pada penelitian ini memiliki peran sebesar 53.7% dalam menjelaskan variabel kualitas program pembiayaan sanitasi dan sebesar 46.7% variabel kualitas program pembiayaan sanitasi dijelaskan oleh variabel independen lainnya.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan dan kesejahteraan nasabah kualitas program pembiayaan sanitasi di Koperasi Mitra Dhuafa cabang Banyak. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa.

1. Kepuasan nasabah yang telah di analisis melalui uji t secara parsial menggunakan SPSS 23 diperoleh hasil nilai signifikansi $0.048 < 0.05$ dengan nilai t_{hitung} 2.075 $> t_{tabel}$ 2.042. Dari hasil tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti kepuasan nasabah yang dianalisis memiliki hubungan terhadap kualitas program pembiayaan sanitasi, khususnya kualitas pelayanannya untuk dipertahankan maupun ditingkatkan untuk menjadi lebih baik lagi kedepannya
2. Kesejahteraan nasabah yang telah di analisis melalui dan uji t secara parsial menggunakan SPSS 23 diperoleh hasil nilai signifikansi sebesar $0.024 < 0.05$ dengan nilai t_{hitung} 2.392 $> t_{tabel}$ 2.042. Dari hasil tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti kesejahteraan nasabah yang dianalisis memiliki hubungan terhadap kualitas program pembiayaan sanitasi, khususnya kualitas produk pembiayaan yang

mampu memberikan dampak positif bagi nasabah yang telah menggunakan produk pembiayaan tersebut untuk meningkatkan kesejahteraan bagi rumah tangganya.

3. Kepuasan dan Kesejahteraan nasabah yang telah dianalisis melalui uji f secara simultan menggunakan SPSS 23 diperoleh hasil nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ dengan nilai $f_{hitung} 15.675 > f_{tabel} 3.32$. Dengan hasil tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti kepuasan nasabah dan kesejahteraan nasabah yang dianalisis memiliki hubungan secara bersamaan atau secara simultan terhadap kualitas program pembiayaan sanitasi, baik kualitas produk pembiayaan maupun kualitas pelayanan yang mampu memberikan dampak positif bagi nasabah yang telah menggunakan program pembiayaan sanitasi tersebut untuk merasakan kepuasan dan meningkatkan kesejahteraan bagi rumah tangganya.

Sedangkan hasil analisis koefisien determinasi antara variabel kepuasan nasabah dan kesejahteraan nasabah terhadap kualitas program pembiayaan sanitasi menggunakan SPSS 23 diperoleh nilai $R square$ sebesar 0.537 atau dengan kata lain variabel independen pada penelitian ini memiliki peran sebesar 53.7% dalam menjelaskan variabel dependen dan sebesar 46.7% variabel dependen dijelaskan oleh variabel independen lainnya.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, S.P.N. (2022) 'Sanitasi Dan Kepadatan Penduduk Sebagai Dinamika Kemiskinan Kota : Studi Kasus Provinsi Jawa Barat', 7(1), pp. 55–70.
- Dahniaty, A. (2021) 'LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH NON BANK (Pegadaian Syariah Dan Lembaga Keuangan Mikro Syariah)'.
- Sekarningrum, B. (2024) 'Sanitasi Lingkungan Di Wilayah Pemukiman Perkotaan (Kasus Pada Masyarakat Di Wilayah Kelurahan Kebon Jeruk Kota Bandung) SOSIOGLOBAL : Jurnal Pemikiran dan Penelitian Sosiologi , Vol . 8 , No . 1 , Desember 2023 Sanitasi Lingkungan Di Wilayah Pemukiman', 8(1), pp. 102–114.
- Statistik, B.P. (2024) 'Persentase Rumah Tangga Yang Memiliki Akses Terhadap Layanan Sanitasi Layak Dan Berkelanjutan'. Available at: <https://www.bps.go.id/id/statistics-table>.
- Suaidi (2020) 'Pembiayaan Istishsna' dan Implementasinya di Perbankan Syariah'.
- Wayan Ruspenti Junaedi (2021) *Koperasi dan lembaga keuangan tradisional*. Edited by M.P.E. Moh Suardi. Sumatra Barat – Indonesia 27361.