

## **Index Kepuasan Pelanggan Anggota Kspps Muamalah Berkah Sejahtera Perspektif *Maqashid Al-Syari'ah***

**Mustofa**

**Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya**  
*mustofatok@gmail.com*

**Afiyatul Mahfudloh Faiz**

**Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya**  
*afiyatulmahfudlohfaiz@gmail.com*

### **ABSTRAK**

*This study aims to answer the question of how big is the customer satisfaction index on service quality at KPPS Muamalah Berkah Sejahtera in the perspective of Maqashid al-Syariah. The method used in this research is descriptive quantitative, the sample used is 60 people using simple random sampling technique, data collection using questionnaires and literature, while the analytical test used is the Customer Satisfaction Index (CSI) test. The results of this study indicate that the level of customer satisfaction of KKSP Muamalah Berkah members shows a satisfaction level of 87.28%, this value is in the very satisfied category. The satisfaction level of the members of the Muamalah Berkah Sejahtera KSPPS when viewed from each principle of maqasid al-Syariah gets very satisfied with the value of the CSI calculation results at a percentage level in the range of 80-100%. Of the five principles of maqasid al-Sharia, the highest value is hifdzu al-Din with a CSI value of 90.29%. Based on the results of this study, it is recommended that KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera maintain the attributes that have been used so far and always evaluate and innovate in serving customers so that customers always feel comfortable and satisfied with their services..*

### **A. Pendahuluan**

Koperasi memiliki peranan penting dalam menggerakkan sektor ekonomi kalangan masyarakat berpendapatan rendah. Koperasi didirikan dengan tujuan untuk bekerja sama dalam meningkatkan kesejahteraan secara bersama-sama (Widiyanti, 1991: 193).

Berdasarkan UU No. 25 tahun 1992 pasal 4 tentang fungsi koperasi antara lain adalah untuk mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota dan masyarakat, berupaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia, memperkokoh perekonomian rakyat, mengembangkan perekonomian nasional, serta mengembangkan kreatifitas dan jiwa berorganisasi bagi pelajar bangsa (Yanuarmawan & Bakhtian, 2018: 19)

Data koperasi 5 tahun terakhir yang didapatkan antara lain:

**Table 1. data koperasi 7 tahun terakhir**

Tahun	Jumlah koperasi	Jumlah anggota
2020	127.124	Belum dirilis
2019	123.048	22.463.738
2018	126.343	20.049.995
2017	152.174	18.228.682
2016	151.170	11.842.415
2015	150.223	37.783.160
2014	147.249	16.443.953

Data diolah dari <http://www.kemenkopukm.go.id/data-koperasi>

Berdasarkan data 7 tahun terakhir yang dirilis oleh kementerian koperasi menunjukkan, bahwa jumlah koperasi aktif mengalami kenaikan yang cukup signifikan pada tahun 2017 sebanyak 152 koperasi aktif, kemudian mengalami penurunan yang sangat drastis pada tahun berikutnya pada 2018 sebanyak 126.343 diikuti penurunan pada tahun berikutnya 2019 sebanyak 123.048 koperasi aktif. Demikian halnya dengan anggota koperasi aktif, pernah mencapai puncaknya pada tahun 2015 sebanyak 37.783.160 anggota aktif, kemudian mengalami penurunan yang sangat drastis pada tahun 2016 sebanyak 11.842.415 anggota aktif, dan setelah itu secara berangsur-angsur jumlah anggota koperasi aktif mengalami tren kenaikan yang cukup signifikan. Namun yang menarik adalah, meskipun jumlah koperasi aktif terjadi penurunan yang cukup signifikan pada tahun 2018, justru jumlah anggota koperasi aktif mengalami kenaikan yang sangat signifikan sebanyak 20.049.995 orang yang dibandingkan tahun sebelumnya 2017 sebanyak 18.228.415 dan tahun 2016 sebanyak 11.842.415.

Naik turunnya jumlah koperasi aktif dan anggota koperasi ini menimbulkan pertanyaan besar tentang apa penyebab terjadinya fluktuasi ini, apakah banyak anggota yang merasa kecewa dan tidak puas terhadap layanan dan manajemen yang dilakukan koperasi sehingga banyak anggota yang keluar dan koperasi gulung tikar karena ditinggal oleh anggotanya yang sudah tidak percaya dengan manajemen koperasi.

Menurut Kotler (2007), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Yanuarmawan & Bakhtian, 2018: 19).

Lupiyoadi menyebutkan bahwa ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu: Kualitas produk, Kualitas pelayanan, Emosional, Harga, dan Biaya (Lupiyoadi, 2001).

Untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota pada peneliti menggunakan metode Customer Satisfaction Index dengan konsep Maqashid al-Syari'ah. Pendekatan Maqashid al-Syari'ah digunakan untuk melihat sejauh mana peran dan fungsi koperasi yang berbasis syariah dapat memberikan kemanfaatan/kemaslahatan bagi para anggota melalui setiap layanan yang diberikan dengan mengacu pada prinsip-prinsip Maqasid al-Syariah yaitu: Hifdz al-dien, Hifdz al-Nafs, Hifdz al-Aql, Hifdz al-Nasl, hifdz al-Maal.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **1. Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler (2007) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Lupiyoadi, 2001: 32). Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang

Lupiyoadi (2001), menyebut terdapat lima faktor utama yang menjadi perhatian terkait dengan kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kualitas produk, kepuasan pelanggan dapat dilihat setelah mereka melakukan evaluasi dan mendapati produk yang mereka gunakan/pakai berkualitas. berkualitas
2. Kualitas pelayanan, konsumen/pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan maksimal sesuai dengan apa yang mereka inginkan.
3. Emosional, menumbuhkan perasaan senang dan bangga ketika konsumen menggunakan produk yang mereka gunakan, terlebih apalagi mereka mendapatkan pengakuan dari orang lain atas produk yang mereka pakai atau gunakan.
4. Harga, harga menjadi tolak ukur kualitas produk, semakin mahal sebuah produk menunjukkan semakin tinggi kualitas yang dimiliki. namun apabila terdapat produk sejenis, memiliki kualitas yang sama dan harganya lebih murah akan mendapatkan perhatian dan posisi yang tinggi dimata pelanggan. Pelanggan akan merasa puas dengan harga murah yang ditawarkan.

5. Biaya, semakin kecil biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan suatu produk, akan semakin murah harga yang diperlukan untuk mendapatkan produk yang diinginkan. Pelanggan cenderung merasa senang dan puas apabila bisa mendapatkan produk tanpa harus mengeluarkan biaya tambahan (Lupyoadi, 2001: 32).

Terdapat enam konsep tentang cara mengukur kepuasan pelanggan terkait obyek pengukuran. Yaitu:

1) Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Menilai kepuasan dengan cara langsung menanyakan kepada pelanggan terkait dengan seberapa puas mereka terhadap produk, layanan dan jasa yang mereka berikan.

2) Dimensi kepuasan pelanggan

Penilaian dilakukan oleh pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan berdasarkan item-item meliputi: kecepatan pelayanan, fasilitas yang diberikan, atau keramahan staf atau karyawan dalam memberikan pelayanan.

3) Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectations*)

Konfirmasi dimaksudkan untuk memberikan penilaian terhadap layanan berdasarkan ekspektasi yang dimiliki oleh pelanggan, apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan atau tidak.

4) Niat beli ulang (*Repurchase Intention*)

Pengalaman menyenangkan yang dialami pelanggan atas setiap produk dan layanan yang diberikan hendaknya mampu menarik minat mereka untuk kembali berbelanja atau menggunakan layanan atau jasa ini kembali. Untuk mengetahui tentang minat mereka dapat ditanyakan langsung terkait kemungkinan mereka untuk kembali berbelanja atau menggunakan produk/jasa mereka kembali dimasa yang akan datang.

5) Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Kepuasan yang dirasakan pelanggan akan memotivasi mereka untuk merekomendasikan atau mempromosikan produk dan layanan yang mereka dapatkan kepada teman, keluarga, dan handaitolan. Hal ini dapat dilihat dari kemungkinan kesiediaan pelanggan untuk mempromosikan dan merekomendasikan produk dan layanan pada orang lain.

6) Ketidakpuasan pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Kecewa terhadap layanan dan produk yang diperoleh pelanggan merupakan momok yang sangat menakutkan bagi perusahaan, untuk itu perusahaan harus mengeliminir kemungkinan terjadinya ketidakpuasan yang menimbulkan kekecewaan pada pelanggan. Untuk mengetahui ketidakpuasan pelanggan bisa diketahui melalui beberapa hal, meliputi: (a) *complain*; (b) retur atau pengembalian; (c) biaya garansi; (d) *product recall* (penarikan kembali produk dari pasar); (e) gethok tular negatif; dan (f) *defections* (konsumen yang beralih ke pesaing)( Tjiptono, 2014: 368-369).

## 2. Maqashid Syari'ah

Kata *Maqashid*, merupakan jamak dari kata *maqsid* yang memiliki arti *tuntutan, kesengajaan* atau *tujuan* (Wehr, 1980: 767). Sedangkan kata *syari'ah* adalah *jalan menuju air* (Al-Kurdi, 1980: 186). Sedangkan menurut pengertian istilah, *maqashid al-Syari'ah* adalah *al-ma'ani allati syuri'at laha al-ahkam* ( kandungan nilai yang menjadi tujuan di syariatkannya hukum) (Al-Kurdi, 1980: 186). Jadi *maqashid al-Syari'ah* adalah tujuan-tujuan yang hendak dicapai dari suatu penetapan hukum.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berimbas pada munculnya beragam jenis transaksi dibidang ekonomi, memaksa pemikir muslim untuk mencari solusi pemecahan atas masalah kontemporer yang terjadi. *Maqasid al-Syari'ah* menjadi salah satu metode dan dalil yang diharapkan mampu menjawab segala persoalan kontemporer baik masalah sosial, politik, maupun ekonomi.

Al-Syatibi (tt), melihat Kemaslahatan dalam dua sudut pandang. Keduanya adalah *maqashidal-Syari'* (Tujuan Tuhan) dan *Maqashid al-Mukallaf* (Tujuan Mukallaf). Sedangkan *Maqashid al-Syari'ah* dalam arti *Maqashid al-Syari'*, mengandung empat aspek. Keempat aspek itu adalah:

1. Tujuan awal dari *syari'at* adalah kemaslahatan manusia di dunia dan di akhirat.
2. *Syari'at* sebagai sesuatu yang harus dipahami
3. *Syari'at* sebagai hukum taklif yang harus dilakukan
4. Tujuan *syari'at* adalah membawa manusia ke bawah naungan hukum (Al-Syatibi, tt).

Kemaslahatan itu dapat diwujudkan apabila lima unsur pokok dapat diwujudkan dan dipelihara. Kelima unsur pokok itu adalah agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta

(Djamil, 1997: 67). Dalam usaha mewujudkan dan memelihara lima unsur pokok maqashid al-syari'ah itu, maka ia dibagi kepada tiga tingkatan, yaitu:

1. Maqashid al-Daruriyat
2. Maqashid al-Hajiyyat
3. Maqashid al-Tahsiniyat (Al-Syatibi, tt).

Maqashid al-Daruriyat, dimaksudkan untuk memelihara lima unsur pokok dalam kehidupan manusia, dalam batas jangan sampai kelimanya terancam. Maqashid al-Hajiyyat, dimaksudkan untuk menghilangkan kesulitan atau menjadikan pemeliharaan terhadap lima unsur pokok menjadi lebih baik lagi. Tidak terpeliharanya kelompok ini tidak mengancam eksistensi kelima pokok di atas, tetapi hanya menimbulkan kesulitan bagi mukallaf. Maqashid al-Tahsiniyat, dimaksudkan agar manusia dapat melakukan yang terbaik untuk penyempurnaan pemeliharaan lima unsur pokok.

Imam asy-Syatibi menjelaskan ada 5 bentuk maqasid al-Syari'ah atau yang biasa disebut *kulliyat al-khamsah* (lima prinsip umum), yaitu:

- 1. Memelihara Agama (*Hifzh al-Din*)**, yaitu dengan melaksanakan setiap kewajiban sebagai seorang muslim untuk beribadah melaksanakan shalat, puasa, zakat dan ibadah haji sebagai konsekwensi dari keimanan dan ketaqwaan kita kepada Allah SWT. Jika kita tidak melaksanakan kewajiban ibadah tersesebut maka terancamlah eksistensi keimanan kita kepada Allah SWT. Meninggalkan kewajiban ibadah merupakan dosabesar dan mengancam eksistensi kita dalam beragama dan menjalankan ibadah tersebut sama halnya dengan menegakkan agama.
- 2. Memelihara Jiwa (*Hifzh al-Nafs*)**, Islam mengajarkan kita untuk menjaga, merawat dan melindungi keselamatan diri, untuk itu manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dengan bekerja sehingga bisa makan dan minum untuk menjaga kelangsungan hidup. Kalau hal ini diabaikan, akan mengancam eksistensi jiwa.
- 3. Memelihara Akal (*Hifzh al-'Aql*)**, Manusia adalah makhluk yang berakal, menjaga akal merupakan kewajiban bagi manusia agar tidak menyerupai hewan. Islam melarang minuman keras (khomr), narkoba, obat-obat terlarang dan segala sesuatu yang dapat merusak akal. Semua itu bisa menyebabkan manusia hilang akal dan kesadaran, lalu melakukan perbuatan lain yang melanggar aturan agama. Selain itu, umat Islam diwajibkan untuk menuntut ilmu dalam rangka untuk menjaga akalnya

agar tetap terjaga dan terpelihara. Kalau hal ini dibiarkan, maka eksistensi akal akan terancam

4. **Memelihara Keturunan (*Hifzh al-Nasl*)**, Islam mengajarkan kita agar tidak meninggalkan keturunan dalam keadaan lemah dan menjadi peminta-minta. Hal ini menjadi alasan untuk menjaga dan memperbaiki keturunan dengan melaksanakan perintah agama melalui pernikahan yang sah dan menjaga diri untuk tidak berbuat zina. Melalui pernikahan yang sah diharapkan bisa memperoleh keturunan yang sah menurut Negara dan sah menurut agama. Sehingga eksistensi keturunan bisa terjaga dengan baik. Dengan mengabaikan hal ini akan mengancam eksistensi keturunan yang baik dan berkualitas.
5. **Memelihara Harta (*Hifzh al-Mal*)**, Islam mengajarkan kita untuk mencari rizki yang halal. Islam juga tidak membatasi apapun pekerjaan yang bisa kita lakukan dan berapapun harta yang bisa dikumpulkan dalam pekerjaan kita. Islam hanya mengatur agar kita bisa mencari rizki yang halal sesuai dengan aturan syariat. Untuk menjaga/memelihara harta, islam mengajarkan untuk tidak melakukan perbuatan tercela seperti mencuri, menipu, merampok, mengurangi timbangan, transaksi ribawi, korupsi dan lain sebagainya. (Sahroni & Karim, 2016)

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *field research* atau penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, *factual*, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu, atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail (Yusuf, 2013: 153).

Lokasi penelitian ini adalah KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera yang beralamatkan di Surabaya, tepatnya di Jl. Cipta Mananggal III A No.54-F, Menanggal, Kec. Gayungan. Populasi penelitian ini adalah seluruh anggota KSPPS Muamalah sejahtera yang berjumlah 494 anggota.

Tehnik samplingnya menggunakan *probability sampling*, artinya setiap populasi memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih dan diambil secara *random* (Yusuf, 2013: 153). Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Issac dan Michael

(Sugiono, 2014: 84), dengan standartr error sebesar 10% yakni berjumlah 59,5 orang yang kemudian dibulatkan menjadi 60 orang.

Adapun tehnik analisis data menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang dipertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas data yang diukur. Menurut Irwan dalam Diana Trisnawati, pengukuran terhadap CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun mendatang. Selain itu indeks juga diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat kontinyu (Trisnawati, 2011: 47). Menurut Dixon (1991) dalam Diana Trisnawati terdapat empat langkah dalam perhitungan CSI (Trisnawati, 2011):

- 1) Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Score (MSS)*

Nilai ini berskala dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja.

$$\text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \text{dan} \quad \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

keterangan:

- n = jumlah reponden  
Y<sub>i</sub> = Nilai kepentingan antribut ke-i  
X<sub>i</sub> = Nilai kinerja antribut ke-i

- 2) Membuat *Weighted Total (WF)*

Bobot ini merupakan presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

- 3) Membuat *Weight Score (WS)*

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weighted Total (WF)* dengan *Mean Satisfaction Score (MSS)*

$$\mathbf{Wsi} = \mathbf{Wfi} \times \mathbf{MSS}$$

Dimana: I = atribut pelayan ke-i

- 4) Menghitung *Weighted Total (WT)*

yaitu menjumlahkan weighted score dari semua variabel.

- 5) Menentukan CSI

Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpresentasi index adalah skala nol sampai satu atau sampai seratus.



$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{5} \times 100\%$$

Dimana :

p = jumlah atribut kepentingan

5 = jumlah skala

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi ke dalam 5 kategori mulai dari tidak puas sampai dengan sangat puas, 5 kategori tersebut seperti berikut:

**Table 2. Nilai customer satisfaction index (CSI)**

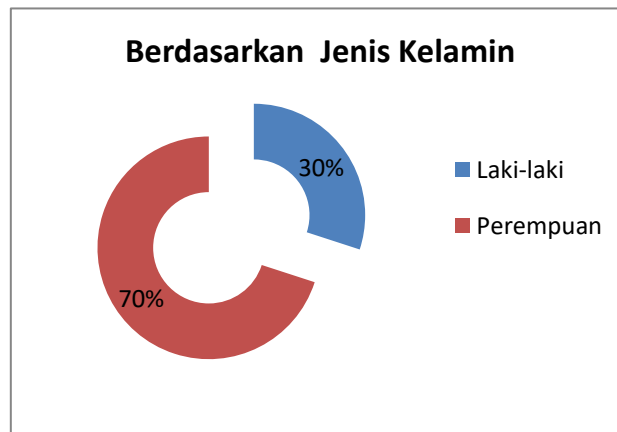
Nilai indeks (%)	Kriteria <i>customer satisfaction indeks (CSI)</i>
81,00-100,00	Sangat puas
66,00-80,99	Puas
51,00-65,99	Cukup puas
35,00-50,99	Kurang puas
0,00-34,99	Tidak puas

Sumber :Dewi Fitriana, Florencia Y. K. O, Jati Utomo Dwi H.Tanto D.S.(2014)

## D. TEMUAN DAN ANALISA

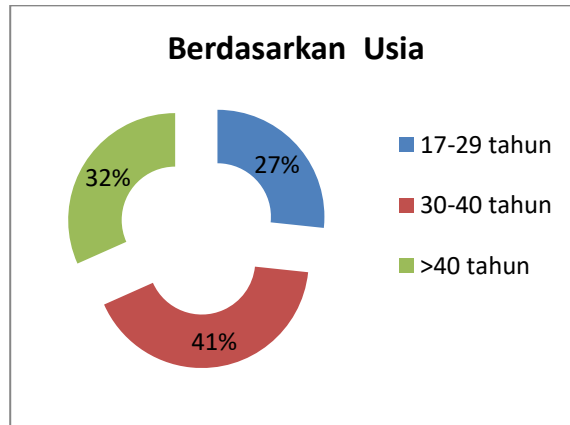
### 1. Karakteristik Responden

#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



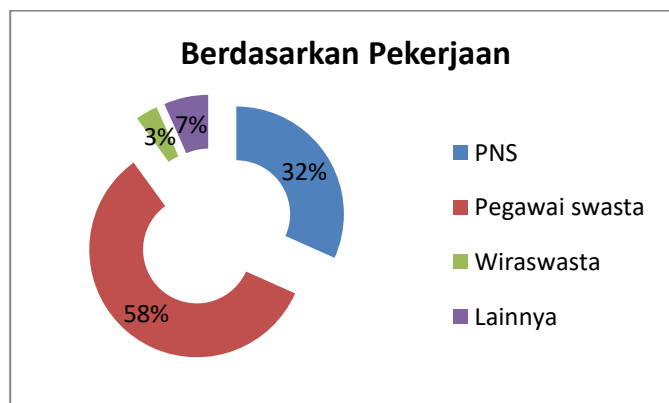
Dari data pada gambar grafik diatas dapat diambil kesimpulan bahwa responden pada penelitian ini didominasi perempuan dengan jumlah presentase sebanyak 70% yakni 42 orang, sedangkan jenis kelamin laki-laki hanya 30% yakni hanya 18 orang saja.

**b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**



Dari data yang tergambar pada grafik diatas dapat disimpulkan bahwa responden pada penelitian ini cenderung pada anggota yang memiliki usia 30-40 tahun dengan prosentase yang didapatkan sebanyak 41%, disusul dengan responden yang berusia 40 tahun ke atas dengan jumlah presentase 32 %, dan responden yang memiliki presentase terkecil pada usia 17-29 tahun dengan presentase 27%. Hal ini berarti bahwa sebagian besar rata-rata pelanggan KPPS Muamalah berkah Sejahtera adalah usia produktif yakni sebanyak 73% yang terdiri dari 32% usia antara 17-29 tahun dan 41% berusia antara 30-40 tahun.

**c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**



Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah pegawai swasta sebanyak 58% atau 35 orang, kemudian diikuti oleh Pegawai Negeri sipil 32% sebanyak 19 orang, sedangkan responden yang lainnya atau yang bekerja disektor yang tidak disebutkan diatas 7% sebanyak 4 orang, dan yang paling kecil adalah responden yang bekerja sebagai wiraswasta hanya 2% sebanyak 2 orang.

## 2. Pembahasan

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan CSI (Customer Satisfaction Index) terkait dengan kepuasan pelanggan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera perspektif Maqashidus Syariah, maka dapat ditemukan hal-hal sebagai berikut:

### a. Index kepuasan berdasarkan *hifdzu-din* (menjaga agama)

Hasil perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*) dalam prinsip maqasid al-Syariah pada *hifdzu-din* relative tinggi yaitu 90,29%, hal tersebut menunjukkan bahwa anggota merasa sangat puas terhadap kinerja yang diberikan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera.

Kepuasan anggota ini disebabkan karena pelayanan, fasilitas dan transaksi atau akad yang dilakukan di KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Anggota koperasi merasa yakin bahwa transaksi yang mereka lakukan terhindar dari praktek Ghoror, maysir dan riba (Ghorim), sehingga mereka dapat menjaga diri dan keluarga untuk selalu konsisten mengamalkan ajaran Islam dengan tetap bertransaksi sesuai dengan aturan-aturan syariah.

Kepuasan responden terhadap kinerja KSPPS Muamalah Sejahtera disebabkan karena hampir semua anggota memiliki tujuan yang sama yaitu menjauhkan diri dari melakukan transaksi ribawi dan mendekatkan diri pada Allah, selain itu KSPPSP Muamalah Sejahtera diyakini telah melaksanakan operasional dengan mengacu pada prinsip-prinsip syariah.hal ini dapat dilihat dari layanan dan produk-produk yang ditawarkan semuanya telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Selain itu nisbah bagi hasil yang ditawarkan juga sangat kompetitif.

**b. Analisis Index kepuasan berdasarkan *hifdzu-nafs* (menjaga jiwa)**

Dari hasil perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*) dalam prinsip maqasid al-Syariah pada *hifdzu-nafs* adalah 84,27% hal tersebut menunjukkan bahwa anggota koperasi KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera sangat puas atas kinerja yang telah diterima oleh anggota koperasi berdasarkan prinsip maqasid al-Syariah pada *hifdzu-nafs*.

Data diatas menunjukkan bahwa anggota KSPPS Muamalah Sejahtera sangat puas dengan kinerja Koperasi, karena mereka sangat amahan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya untuk mengumpulkan dan mengelola dana simpanan anggota koperasi. Anggota koperasi merasa tenang untuk menitipkan atau menyimpan uangnya baik dalam bentuk simpanan pokok maupun simpanan wajib pada koperasi untuk kemudian dikelola demi kemaslahatan anggota koperasi. Pembagian RAT dan pembagian SHU yang selalu rutin dilaksanakan menambah kepercayaan anggota pada pengelola koperasi. Selain itu aspek kemudahan dalam pencairan pembiayaan/ pinjaman yang relative sangat cepat menjadi poin tersendiri bagi anggota ketika mereka sedang membutuhkan uang baik untuk kepentingan produktif menambah modal usaha maupun untuk keperluan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga.

**c. Analisis Index kepuasan berdasarkan *hifdzu al-'aql* (menjaga pikiran)**

Hasil perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*) dalam prinsip maqasid al-Syariah pada *hifdzu-aql* diperoleh angka 87,41% yang artinya anggota koperasi sangat puas terhadap kinerja yang telah diberikan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera kepada anggota berdasarkan prinsip maqasid al-Syariah pada *hifdzu-aql*.

*Hifdzu al-'aql* (menjaga pikiran) dapat dilihat dari bagaimana pegawai menyampaikan secara detail tentang produk dan system yang digunakan dalam operasional KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera. Selain itu anggota koperasi juga diberikan pencerahan dan pemahaman terkait produk dan layanan dan keuntungan yang bisa diperoleh selama menjadi anggota koperasi. Dari sini anggota dapat mengetahui dan memahami secara detail terkait produk dan layanan yang diberikan oleh koperasi, sehingga mereka merasa aman dan tenang selama menjadi anggota

koperasi tanpa harus memikirkan keamanan dan keabsahan transaksi, karena mereka telah yakin bahwa uang atau simpanan mereka dikelola sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

**d. Analisis Index kepuasan berdasarkan *hifdzu-nasl* (menjaga keturunan)**

Hasil perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*) dalam prinsip maqasid al-Syariah pada *hifdzu-nasl* yaitu 84,83%. hal tersebut dapat menunjukkan bahwa anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera sangat puas pada kinerja yang telah diberikan kepada anggota berdasarkan prinsip maqasid al-Syariah pada *hifdzu-nasl*.

Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Puji Lestari yang menyatakan bahwa kepuasan kerja tercapai dari maqasid al-Syariah pada prinsip *hifdzu-nasl* (menjaga keturunan) karena perusahaan memberikan tunjangan keluarga serta memberikan biaya persalinan untuk karyawan/istri karyawan dan memberikan biaya kesehatan untuk keluarga (Lestari, 2018).

Pernikahan merupakan salah satu upaya untuk membina kelangsungan hidup pasangan dan keturunan, namun sering kali pernikahan ini gagal atau tertunda akibat kekurangan/ketiadaan biaya pernikahan. Biaya pernikahan yang tinggi menjadi beban bagi setiap keluarga dan anggota keluarga untuk mempersiapkan pelaksanaan perayaan/resepsi pernikahan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera memiliki produk simpanan layanan pernikahan/walimahan. Produk ini mampu membantu keluarga atau anggota koperasi untuk persiapan pernikahan dengan menabung sekaligus berinvestasi melalui produk simpanan pernikahan, produk tersebut menjadikan anggota sangat puas terhadap kinerja koperasi berdasarkan prinsip *hifdl-aql*.

**e. Analisis Index kepuasan berdasarkan *hifdzu-mal* (menjaga harta)**

Hasil perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*) dalam prinsip maqasid al-Syariah pada *hifdzu-mal* adalah 86,92 % yang artinya anggota koperasi sangat puas atas kinerja yang telah diberikan KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera berdasarkan prinsip maqasid al-Syariah pada *hifdzu-mal*.

KKSPS Muamalah Berkah Sejahtera mampu menjaga amanah simpanan anggota dan mengelola melalui mekanisme pembiayaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Anggota koperasi merasa tenang menyimpan uang mereka untuk kemudian dikelola sesuai dengan prinsip dan aturan syariah. Selain itu koperasi juga berkontribusi pada program social kemasyarakatan dengan memberikan bantuan berupa zakat kepada masyarakat yang tidak mampu disekitar lokasi koperasi. Hal ini semakin menambah keyakinan anggota terhadap kinerja koperasi sehingga mereka merasa sangat puas terhadap kinerja koperasi berdasarkan prinsip *maqashidus syariah hifdhul mal*.

#### f. Analisis Index kepuasan berdasarkan prinsip-prinsip maqasid Syariah

Tingkat kepuasan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera jika dilihat dari kelima prinsip maqasid al-Syariah secara keseluruhan rata-rata mendapatkan hasil sangat puas, dengan nilai CSI sebesar 87,3% yang berarti nilai tersebut berada pada kategori **sangat puas**.

Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap layanan, fasilitas, akad, transaksi, produk, pengelolaan, tanggung jawab dan transparansi yang ditunjukkan oleh karyawan dan pimpinan koperasi KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera dalam mengelola koperasi telah sesuai dengan harapan anggota KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera atas kinerja yang diberikan koperasi kepada anggota.

Dari kelima prinsip maqasid al-Syariah yang paling tinggi nilainya adalah *hifdzu din* dengan nilai CSI sebesar 90,3%, hal tersebut menunjukkan bahwa KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera ini sangat mengedepankan nilai-nilai keagamaan dalam maqasid al-Syariah termasuk dalam prinsip *hifdzu din*.

### E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil analisis dengan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan pelanggan adalah sebesar 87,28% yang berarti nilai tersebut berada pada kategori sangat puas.
2. Dari kelima prinsip maqasid al-Syariah yang paling tinggi nilainya adalah *hifdzu din* dengan nilai CSI sebesar 90,29%, hal tersebut menunjukkan bahwa KSPPS

Muamalah Berkah Sejahtera ini sangat mengedepankan nilai-nilai keagamaan dalam maqasid al-Syariah termasuk dalam prinsip *hifdzu din*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Widiyanti, Ninik. (1991). *Manajemen koperasi*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Yanuarmawan, Dion dan Yohan Bakhtian. (2018) "Peningkatan Pemahaman Product Knowledge Syariah Pada Koperasi Serba Usaha "Surya Abadi" Kabupaten Kediri", *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat Indeks*, Vol. 3, No. 1, H. 19.
- Lupyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen pemasaran jasa teori dan praktek*, Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta. Penerbit ANDI.
- Wehr, Hans. (1980). *A Dictionary of Modern Written Arabic*, J. Milton Cowan (Ed.) (London: Mac. Donald & Evan Lt.
- Al-Afriqi, Ibn Mansur. (tt) *Lisan al-'Arab*, Jilid VIII, Beirut: Dar al-Sadr.
- al-Kurdi, Ahmad al-Hajj. (1980). *al-Madkhal al-Fiqhi: al-Qawaid al-Kulliyah*, Damsyik: Dar al-Ma'arif.
- Al-syatibi. (tt) *al-Muwafaqat fi Ushul al-syari'ah*, Jilid II. Kairo: Mustafa Muhammad.
- Djamil, Fathurrahman. (1997) *Filsafat Hukum Islam Bagian Pertama*. Jakarta: Logos Wacana Ilmu.
- Syah, Ismail Muhammad, dkk. (1992) *Filsafat Hukum Islam*. Jakarta: Bumi Aksara dengan DIRJEN Pembinaan dan Kelembagaan Agama Islam.
- Sahroni, Oni dan Adiwarmen A. Karim. (2016). *Maqashid Bisnis dan keuangan Islam Sintesis fikih dan Ekonomi*, Jakarta: Raja Grafindo persada.
- Yusuf, A. Muri. (2013) *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, (Padang: Kencana Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2014) *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Trisnawati, Diana (2011). Analisis kepuasan anggota koperasi karyawan inalum tanjung gading kabupaten batubara sumatera utara. IPB, Bogor.
- Fitriana, Dewi, dkk. (2014). Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Pada Proyek Konstruksi Swasta", *jurnal karya teknik sipil*, Vol. 3, no.1. H. 287.
- Lestari, Puji. (2018). Studi Tingkat Kepuasan Kerja Dan Pencapaian Maqasid al-Syari'ah Karyawan Takaful Keluarga Yogyakarta. UII, Yogyakarta.