

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Persepsi Dan Konversi

1. Pengertian Persepsi

Secara etimologis, persepsi atau dalam bahasa Inggris *perception* berasal dari bahasa latin *perception*, dari *percipere*, yang artinya menerima atau mengambil. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.⁹

Persepsi adalah proses pemahaman atau pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus atau rangsangan. Rangsangan didapat dari proses penginderaan terhadap objek, peristiwa atau hubungan antar gejala yang selanjutnya diproses oleh otak¹⁰. Istilah persepsi biasanya digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap suatu benda ataupun suatu kejadian yang dialami. Persepsi berlangsung saat seseorang menerima rangsangan dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk kedalam otak.

Dari beberapa pengertian tentang persepsi dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah pandangan seseorang tentang objek dari sebuah lingkungan yang dilihat dan diterima oleh setiap individu atau orang yang dibantu melalui panca indera. Kemudian stimulus atau rangsangan berkembang menjadi suatu pemikiran yang pada akhirnya seseorang

⁹ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), h. 50

¹⁰ Sumanto, *Psikologi Umum*, (Yogyakarta: CAPS, 2014), h. 52

memiliki suatu pandangan terkait dengan sesuatu yang tengah terjadi disekelilingnya. Ukuran setiap pendapat atau pandangan orang berbeda-beda akan tetapi, setiap pendapat itu akan mendatangkan manfaat bagi setiap orang yang menggunakannya.

2. Konversi

Menurut kamus besar bahasa indonesia, konversi adalah perubahan dari satu sistem pengetahuan ke sistem pengetahuan yang lain¹¹. Jadi konversi adalah perubahan dari sistem pengetahuan ke sistem pengetahuan yang lain yang lebih baik dan disebabkan oleh beberapa hal. Seperti misalnya yang diteliti oleh peneliti saat ini yaitu tentang koperasi yang sebelumnya konvensional yang mengandung riba atau bunga tinggi, dan sekarang menjadi koperasi syariah yang berpedoman pada syariat-syariat islam.¹²

Konversi adalah proses perubahan dari satu sistem ke sistem lainnya yang lebih baik. Atau perubahan suatu sistem yang awal menjadi hal baru. Jika dalam perbankan kata konversi memiliki arti sebagai perubahan bentuk hukum pada lembaga keuangan menjadi bentuk badan hukum lainnya. Seperti bank konvensional dikonversi menjadi bank syariah, begitu juga dengan koperasi. Yang sebelumnya koperasi konvensional, lalu berubah menjadi koperasi syariah.

Mekanisme perubahan atau konversi koperasi menjadi koperasi syariah yaitu dengan mengubah jenis kegiatannya menjadi usaha simpan pinjam dan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dan sudah di setuju oleh para anggota. Dan setelah mendapatkan persetujuan dari para anggota, kemudian dapat menjalankan kegiatan dengan prinsip-prinsip

¹¹ Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta : Pusat Bahasa, 2008), h. 752

¹² Kurnialahu Dkk, *konversi agama*, (Malang : CV. Cita Intrans Selaras, 2017), h.8

syariah.

B. Koperasi Syariah

1. Definisi koperasi syariah

Koperasi syariah lebih dikenal dengan nama KJKS (Koperasi Jasa Keuangan Syariah) dan UJKS (Unit Jasa Keuangan Syariah Koperasi). Koperasi jasa keuangan syariah adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak dibidang pembiayaan, investasi, dan simpanan sesuai pola bagi hasil yang syariah (Soemitra, 2009: 470)¹³

Koperasi syariah adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas-asas kekeluargaan, yang meliputi antara lain: a. Perorangan, yaitu orang secara sukarela menjadi anggota koperasi, dan b. Badan hukum koperasi, yaitu suatu koperasi syariah yang menjadi anggota yang memiliki ruang lingkup yang lebih luas¹⁴.

Koperasi secara bahasa berasal dari bahasa inggris yaitu cooperation yang berarti kerja sama. Sedangkan menurut istilah koperasi adalah perkumpulan yang dibentuk oleh para anggota yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan para anggota dengan harga yang relatif rendah dan bertujuan memajukan tingkat hidup bersama.

Koperasi dalam bahasa Arab disebut *syirkah* yang berarti al-ikhtilath, yaitu suatu campur atau percampuran, dari segi istilah adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu

¹³ Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), h. 470

¹⁴ Sofiani, *Kontruksi Norma Hukum Koperasi Syariah Dalam Kerangka Sistem Hukum Koperasi Nasional* . Jurnal Hukum Islam (JHK). 2014

dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan¹⁵. Dalam pandangan islam, koperasi tergolong sebagai *syirkah/syariah*, lembaga ini merupakan wadah kemitraan, kerja sama, kekeluargaan dan kebersamaan usaha yang sehat, baik dan juga halal¹⁶.

Jadi dari kesimpulan diatas, koperasi syariah adalah badan usaha yang menjalankan usahanya semua bentuk teknisnya yaitu sesuai dengan syariat islam. Apabila koperasi memiliki unit usaha produktif simpan pinjam, maka seluruh produk dan operasionalnya harus dilaksanakan dengan mengacu kepada fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia.

2. Tujuan Koperasi Syariah

Dalam pasal undang-undang No. 25 tahun 1992, menurut pasal itu bahwa tujuan berdirinya koperasi adalah untuk memajukan kesejahteraan anggotanya¹⁷, saling menguntungkan dalam kerjasama antara pihak koperasi dan anggota dengan suatu mitra tertentu tanpa mengenal halal dan haramnya. Anggota yang meminjam tidak dilihat dari sudut pandang penggunaannya, hanya melihat uang kembali ditambah dengan dengan bunga yang tidak didasarkan dengan hasil usaha atas penggunaan uang tersebut. Bahkan bisa jadi jika salah satu anggota yang meminjam untuk kebutuhan kosumtif seperti makan dan minum, maka pihak koperasi memberlakukannya sama dengan seorang peminjam yang penggunaannya untuk usaha yang produktif dengan mematok bunga sebagai jasa koperasi.

¹⁵ Antonia, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001) h. 89

¹⁶ Hendar, *Manajemen Perusahaan Koperasi: Pokok-Pokok Pikiran Mengenai Manajemen Dan Kewirausahaan Koperasi*, (Jakarta: Erlangga, 2010), h. 30

¹⁷ Undang-Undang No 25 Tahun 1992, *Tentang Tujuan Koperasi*

Sedangkan dalam koperasi syariah tidak demikian, dalam bukunya (Buchori, 2012) menyatakan koperasi konvensional lebih mengutamakan untuk menghasilkan keuntungan agar mensejahterkan anggota, baik secara tunai atau membungakan uang pada anggota demi keuntungan bersama¹⁸. Dalam koperasi syariah itu tidak dibenarkan, karena setiap transaksi yang didasarkan atas penggunaan yang efektif apakah untuk pembiayaan atau hanya untuk kebutuhan sehari-hari, maka jelas akan diperlakukan berbeda. Misalnya jika ada anggota yang akan meminjam untuk usaha produktif seperti berdagang, maka dapat menggunakan prinsip bagi hasil (musyarakah atau mudharabah), dan adapun anggota yang meminjam untuk keperluan konsumtif seperti pendidikan dapat menggunakan prinsip jual beli (mudharabah). Adapun tujuan koperasi syariah menurut Syamsudin adalah sebagai berikut:¹⁹

- a. Mensejahterkan ekonomi anggotanya sesuai dengan norma dan moral Islam, yaitu dengan cara halal dan meninggalkan yang haram (riba)
- b. Menciptakan persaudaraan dan keadilan sesama anggota
- c. Pendistribusian pendapatan dan kekayaan yang merata sesama anggota berdasarkan kontribusinya
- d. Kebebasan pribadi dalam kemaslahatan sosial

3. Produk-Produk Koperasi Syariah

Macam jenis produk penghimpunan dana dan penyaluran dana oleh lembaga keuangan syariah sebagai berikut:

¹⁸ Nur Syamsudin Buchori, *Koperasi Syariah Teori Dan Praktek* (Jakarta: Prenamedia group, 2012), h. 46

¹⁹ Nur Syamsudin Buchori, Dkk, *manajemen koperasi syariah teori dan praktik* (Depok: Rajawali Prers, 2019), h. 7

1. Produk Penghimpunan Dana (*funding*)

Pelayanan jasa simpanan atau tabungan berupa simpanan/tabungan yang diselenggarakan adalah bentuk simpanan/tabungan yang terikat dan tidak terikat atas jangka waktu dan syarat-syarat tertentu dalam penyertaan dan penarikannya.

b. Simpanan Pokok

Simpanan pokok merupakan modal awal anggota yang disetorkan dimana besar simpanan pokok tersebut sama dan tidak boleh dibedakan antara anggota. Akad Syariah simpanan pokok tersebut adalah akad *Musyarakah* yang berarti transaksi penanaman dana dari dua atau lebih pemilik dana untuk menjalankan usaha tertentu sesuai syariah dengan pembagian hasil usaha para pihak berdasarkan pembagian hasil dan kerugian yang disepakati sesuai porsi penanaman modal.

Berdasarkan fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) NO.08/DSN-MUI/IV/2000²⁰. Menyatakan *musyarakah* adalah semua bentuk usaha yang melibatkan dua pihak atau lebih dimana mereka secara bersama-sama memadukan seluruh bentuk sumber daya baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud.

c. Simpanan Wajib

Simpanan wajib masuk dalam kategori modal koperasi sebagaimana simpanan pokok dimana besar kewajibannya diputuskan berdasarkan hasil musyawarah anggota serta penyetorannya dilakukan secara kontinu setiap bulannya sampai seseorang dinyatakan keluar dari keanggotaan koperasi syariah.

²⁰ (DSN) NO.08/DSN-MUI/IV/2000, *Tentang Musyarakah*

d. Simpanan Sukarela

Simpanan anggota yang merupakan bentuk investasi dari anggota atau calon anggota yang memiliki kelebihan dana kemudian menyimpan di koperasi syariah.

4. Fungsi Koperasi Syariah

Fungsi koperasi syariah menurut Suhendi (2015: 25)²¹

- a. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan anggota pada khususnya, dan masyarakat pada umumnya, guna meningkatkan kesejahteraan sosial ekonominya
- b. Memperkuat kualitas sumber daya insani anggota, agar menjadi lebih amanah, professional (*fathonah*), konsisten, dan konsekuen (*istiqomah*) di dalam menerapkan prinsip-prinsip ekonomi islam dan prinsip-prinsip syariah islam;
- c. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasarkan azas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi
- d. Sebagai mediator antara menyangand dana dengan penggunaan dana, sehingga tercapai optimalisasi pemanfaatan harta
- e. Memperkuat kelompok-kelompok anggota, sehingga mampu bekerjasama melakukan kontrol terhadap koperasi secara efektif²².

Adapun menurut (Buchori 2015:26). Fungsi koperasi syariah adalah sebagai berikut²³

²¹ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta : Rajawali Pres) h. 25

²² Zaenudin Naufal, *Fiqh Muamalah Klasik Dan Kontemporer* (Bogor: Ghalia Indonesia 2012), h. 152

²³ Buchori Alma, *Pengantar Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2015) h. 26

1. Sebagai Manajer Investasi

Manajer investasi yang dimaksud adalah koperasi syariah dapat memainkan perannya sebagai agen atau sebagai penghubung dari para pemilik dana. Koperasi syariah akan menyalurkan kepada calon atau anggota yang berhak mendapatkan dana atau bisa juga kepada calon atau anggota yang sudah ditunjuk oleh pemilik dana.

2. Sebagai Investor

Peran sebagai investor (Shahibul Maal) bagi koperasi syariah adalah jika sumber dana yang diperoleh dari anggota maupun pinjaman dari pihak lain yang kemudian dikelola secara profesional dan efektif tanpa persyaratan khusus dari pemilik dana, dan koperasi syariah memiliki hak untuk terbuka dikelolanya berdasarkan program-program yang dimilikinya. Prinsip prinsip ini juga disebut dengan mudharabah mutlaqah, yaitu investasi dana yang dihimpun dari anggota maupun pihak lain dengan pola investasi yang sesuai dengan syariah.

3. Fungsi Sosial

Koperasi syariah mengharuskan memberikan pelayanan sosial baik kepada anggota yang membutuhkan maupun kepada masyarakat dhu'afa. Kepada anggota yang membutuhkan pinjaman darurat dapat diberikan pinjaman kebijakan dengan pengembalian pokok (Al-Qard) yang sumber dananya berasal dari modal maupun laba yang dihimpun anggota tidak dibebankan bunga dan sebagainya seperti dikoperasi konvensional.

5. Prinsip Koperasi Syariah

- a. Meyakini bahwa kekayaan adalah amanah Allah yang tidak dapat dimiliki siapa pun secara mutlak
- b. Kebebasan muamalah diberikan kepada manusia sepanjang masih bersesuaian dengan syariah islam

- c. Manusia merupakan khalifah Allah dan pemakmur bumi
- d. Menjunjung tinggi keadilan dan menolak semua bentuk ribawi dan pemusatan sumber daya ekonomi pada segelintir orang²⁴.

Karena tidak mengenal bentuk ribawi, maka bunga atas modal tidak ada dalam koperasi syariah. Konsep bunga diganti dengan sistem bagi hasil. Demikian pula dalam hal kebersamaan dalam koperasi syariah bukanlah diartikan sebagai demokrasi dengan satu orang satu suara. Namun, kebersamaan harus diterjemahkan sebagai musyawarah.

6. Landasan Hukum Koperasi Syariah

- a. Dasar hukum koperasi syariah terdapat dalam Al-Quran dan hadist

1) Qur'an Surat Al-Baqarah: 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۗ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا
 إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۗ فَمَنْ جَاءَهُ ۙ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ ۖ فَانْتَهَى
 فَلَهُ ۗ مَا سَلَفَ ۗ وَأَمْرُهُ ۗ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang memasukan sayaiton lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat). Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu erus berhenti (dari mengambil riba). Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan) dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang

²⁴ Ninik Widiyanti, *Koperasi Dan Perekonomian Indonesia*, (PT Bina Adi Aksara 2003) h. 5

kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka, mereka kekal didalamnya”. (QS. Al-Baqarah [2]: 275)²⁵

2). Qur'an Surat An-Nisa: 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۗ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah maha penyayang bagimu”. (QS. An-Nisa [4]: 29)²⁶

a. Berdasarkan Fatwa DSN-MUI/VII/2012

Tentang penerapan prinsip syariah, bahwa LKS (Lembaga Keuangan Syariah) yang menyalurkan dana harus memastikan bahwa akad yang digunakan dalam penyaluran dana tersebut harus berbasis syariah dan tidak boleh berbasis ribawi.. transaksi penanaman dana dari dua atau lebih pemilik dana untuk menjalankan usaha tertentu sesuai dengan sistem syariah dengan pembagian hasil usaha pada pihak berdasarkan pembagian hasil dan kerugian yang disepakati sesuai porsi penanaman modal.²⁷

²⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2007)

²⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2007)

²⁷ Nur Syamsudin Buchori, Dkk, ..., h. 18

b. Undang-undang

Berdasarkan undang-undang No.17 tahun 2012 tentang perkoperasian. Koperasi²⁸ adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi dengan pemisahan kekayaan para anggota sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama dibidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan prinsip nilai koperasi.

Landasan hukum koperasi konvensional dan syariah tidak jauh berbeda, hanya saja terdapat peraturan tambahan diluar undang-undang tentang perkoperasian, yaitu terdapat keputusan menteri negara koperasi dan UKM No.91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang pelaksanaan kegiatan usaha koperasi jasa keuangan syariah²⁹. Jadi disimpulkan bahwa untuk kegiatan Koperasi konvensional terdapat praktek bunga (riba) yang besar, sedangkan koperasi syariah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dengan cara akad *mudharabah* (bagi hasil).

C. Teori Kepuasan Anggota

1. Pengertian Kepuasan Anggota

Menurut kotler, kepuasan anggota adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja suatu produk yang ia rasakan atau alami terhadap harapannya³⁰. Kepuasan konsumen bisa dikatakan dengan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang dia terima dan harapannya. Merasa apa yang diterima sesuai yang ia harapkan adalah salah satu ciri nasabah tersebut memiliki kepuasan.

²⁸ UU No. 17 Tahun 2012, *Tentang Perkoperasian*

²⁹ Ukm No.91/Kep/M.Kukm/Ix/2004, *Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah*

³⁰ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Kontrol*, Diterjemah Hendra Teguh Dan Antnius Rusli, (Jakarta: Prenhallindo 1997), h. 36

Sedangkan menurut Hasan, kepuasan anggota adalah perbandingan antara harapan dan persepsi dari suatu produk³¹. Persepsi produk yang dimaksud adalah persepsi dengan menggunakan prinsip syariah terhadap kepuasan anggota merupakan suatu hal yang perlu ditingkatkan

Seorang pelanggan jika merasa puas dengan yang diberikan oleh produk dan atau jasa, maka akan sangat besar kemungkinan akan menjadi pelanggan setia dan tetap. Begitupun pada koperasi yang berbasis dengan syariah, anggota yang bergabung didalamnya akan merasa senang dan merasakan kepuasan dengan hasil konversi menjadi koperasi syariah, karena sistem syariah adalah sistem yang didalamnya tidak mengandung unsur ribawi melainkan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang berpedoman dengan Al-Qur'an dan sunnah. Kepuasan adalah indikator utama untuk referensi pelanggan dimasa depan, karena dapat memberikan jaminan bahwa pelanggan tidak akan mengubah pilihan layanan atau penyedia produk sepanjang mereka puas dengan produk yang ditawarkan, sehingga kepuasan pelanggan merupakan prasyarat untuk dapat menciptakan loyalitas nasabah. Meningkatkan kepuasan anggota sebagai nasabah koperasi sangat diperlukan dimana produk-produk yang ditawarkan adalah bentuk akad yang sesuai dengan prinsip syariat sehingga yang menjadi anggota koperasi merasakan kepuasan dengan pelayanan sistem secara syariah.

2. Kepuasan Anggota Dalam Islam

Hutagalung dalam jurnalnya menyatakan dalam pandangan islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah

³¹ Hasan, *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasarbank Syariah* (Bandung: Ghalia Indonesia, 2010), h. 15

standar syariah³². Kepuasan pelanggan adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai dengan konsep syariah dengan kenyataan yang diterima.

(QS. Al-Baqarah: 83)

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِأُولَىٰ لَدِينٍ إِحْسَانًا وَذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ۗ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنتُمْ مُّعْرِضُونَ

“Dan (ingatlah) ketika kami mengambil janji dari bani israil, “janganlah kamu menyembah selain Allah dan berbuat baiklah kepada kedua orang tua, kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin. Dan bertutur katalah yang baik kepada manusia, laksanakanlah sholat dan tunaikanlah zakat”. Tetapi kemudian kamu berpaling (mengkikari) kecuali sebagian kecil dari kamu dan kamu masih (menjadi) pembangkang”

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah menganjurkan kepada manusia agar selalu berbuat baik dan berkata dengan baik. Hal ini akan membuat seseorang merasa nyaman dengan yang berbicara dengan kita. Dengan kata lain dengan perasaan itulah nasabah merasa nyaman karena terlayani dengan baik dan pasti akan merasa puas.

3. Pengukuran Kepuasan

Menurut Kenedy dan Youn, kepuasan dapat diukur dengan tiga indikator, diantaranya sebagai berikut:³³

³² Anggi Anggraini Hutagalung, *Analisis Penerapan Syariah Compliance Terhadap Kepuasan Anggota*, Jurnal: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018

- a. Menyampaikan hal positif berkenaan pelayanan yang diberikan perusahaan ke orang lain
- b. Melakukan penggunaan jasa perusahaan secara kontinyu. Pengalaman yang baik dan citra positif dari perusahaan atas pelayanan yang didapat oleh nasabah akan berdampak pada sikap kesetiaan kepada perusahaan
- c. Merekomendasikan perusahaan ke orang lain. Pengukuran terhadap kepuasan nasabah akan terbentuk dari sikap nasabah yang mengajak teman-temannya untuk ikut bergabung pada perusahaan yang telah memberikan layanan yang menjadi suatu pengalaman dari nasabah

Koperasi syariah terhadap sistem syariah adalah menjadi tolak ukur kepuasan anggota untuk tetap berkomitmen untuk setia bergabung dalam koperasi syariah. Koperasi syariah perlu melakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan anggotanya, karena dengan begitu anggota koperasi yang didalamnya akan memberikan apresiasi yang baik karena harapan yang baik terhadap apa-apa yang ditawarkan yang sesuai dengan prinsip syariah itu sendiri. Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan salah satunya adalah dengan survei terhadap anggota melalui persepsi terhadap kepuasan yang dialaminya. Tingkat kepuasan anggota atau nasabah dapat dinilai dari kinerja yang dirasakan atau diterima dari produk atau jasa yang diberikan untuk digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kinerja itu³⁴

³³ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011) h. 10

³⁴ Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012) H. 14

4. Indikator Kepuasan

Minkiewicz (dalam jurnal fajar dan irawati 2018)³⁵ . menggunakan beberapa indikator untuk mengukur kepuasan konsumennya atau pelanggan, yaitu antara lain sebagai berikut:

a. Rasa senang berdasrkan pengalaman

Pengalaman seorang pelanggan ketika menggunakan produk atau jasa yang dotawarkan oleh badan usha tertentu.

b. Sesuai dengan harapan

Hal ini merupakan harapan-harapan pelanggan atas prosuk atau jasa. Jika harapan-hararapan tersebut dapat dipenuhi maka pelanggan akan merasa puas.

c. Senang dengan keputusannya

Jika pelanggan merasa keputusannya untuk memilih produk dan jasa tersebut tepat dan benar, maka pelanggan akan senang dan puas.

d. Persepsi kinerja perusahaan

Suatu kepercayaan tingkat tinggi yang ada pada seorang pelanggan, atas membuat persepsi dalam dirinya tentang kinerja secara ksesluruhan sebuah badan usaha tertentu. Persepsi tersebut akan membuat seorang pelanggan dengan senang hati memberitahu orang lain atas kepuasan yang didapatkannya

D. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Adapun beberapa penelitian mengenai analisis persepsi konversi koperasi syariah dan kepuasan anggotanya dilihat pada tabel berikut ini. Ada empat skripsi dan jurnal yang penulis tulis untuk menjadi bahan acuan yang penulis teliti. Diantaranya penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

³⁵ Fajar Dan Irawati, *Pengaruh Perceived Entertainment Dan Norma Subjektif Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Sebagai Pemediasi Pada Konsumen Mobile Shoppingkota Banda Aceh*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen, h. 90

1. *Analisis Persepsi Konversi Koperasi Syariah*

Penelitian ini dilakukan oleh mahasiswi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada tahun 2020. Penelitian ini menggunakan kualitatif. Hasil dari persepsi konversi koperasi syariah adalah pengurus dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti subjek, objek atau kondisi sosial atau lingkungan sekitar. Pengalaman yang dimiliki oleh pengurus koperasi yang merupakan subjek persepsi, Sedangkan persepsi anggota konversi koperasi adalah didasarkan oleh intensitas partisipasi anggota³⁶

2. *Persepsi Anggota Dan Pengurus Koperasi Terhadap Konversi Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah Mitra Paerta Narmada Lombok Barat Dalam Upaya Penguatan Manajemen Koperasi*

Amrul Jihadi seorang mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Mataram yang melakukan penelitian pada tahun 2017 tentang persepsi anggota dan pengurus koperasi terhadap konversi, secara umum persepsi dipengaruhi oleh faktor subjek, objek atau lingkungan sekitar. Perbedaan persepsi pengurus terjadi karena perbedaan latar pendidikan serta pengalaman yang dimiliki pengurus merupakan subjek dari persepsi, sedangkan persepsi anggota terhadap konversi didasarkan pada intensitas partisipasi anggota terhadap transaksi kegiatan antara pihak koperasi dan anggotanya sendiri³⁷.

3. *Koperasi Syariah Sebagai Solusi Penerapan Akad Syirkah Yang Sah*

³⁶ Thalita Latifa, *Analisis Persepsi Konversi Koperasi Syariah* (Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2020)

³⁷ Amrul Jihadi, *Persepsi Anggota Dan Pengurus Koperasi Terhadap Konversi Koperasi Serba Usaha (KSU) Syariah Mitra Paerta Narmada Lombok Barat Dalam Upaya Penguatan Manajemen Koperasi*, (Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Bisnis Universitas Negeri Mataram, 2017)

Jurnal yang di tulis oleh Ropi Marlina dan Yola Yunisa yang meneliti tentang koperasi syariah sebagai solusi penerapan akad syirkah yang sah merupakan cara yang tepat untuk membentuk koperasi yang syar'i, artinya koperasi tersebut harus mengikuti rukun dan syarat dalam akad syirkah. Oleh karena itu, agar dalam melaksanakan syirkah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, maka koperasi konvensional harus di konversi ke koperasi syariah agar kaum muslimin bisa menjalankan aktifitas muamalah sesuai dengan aturan syariah.³⁸

4. *Konversi Koperasi Konvensional Ke Koperasi Syariah*

Penelitian ini dilakukan oleh mahasiswi Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saiffudin Jambi pada tahun 2019 yang memberikan kesimpulan bahwa pemahaman anggota koperasi Agro Sangkilan Mandiri terhadap koperasi syariah belum cukup memahami tentang koperasi syariah. Jadi anggota harus terlebih dahulu mengetahui dan memahami tentang konsep utama operasional koperasi syariah yang menggunakan akad syirkah mufawwadah, yakni sebuah usaha yang didirikan secara bersama-sama oleh dua orang atau lebih mengacu kepada Al-Quran dan Hadits³⁹

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah dasar dari penyusunan penelitian. Pemikiran adalah sutau model konseptual tentang bagaimana teori

³⁸ Ropi Marlina Dan Yola Yunisa. *Koperasi Syariah Sebagai Solusi Penerapan Akad Syirkah Yang Sah* (Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, 2017)

³⁹ Saija, Rif'ah, *Konversi Koperasi Konvensional Ke Koperasi Syariah Studi Kasus Koperasi Agro Sangkilan Mandiri Provinsi Jambi*, (Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saiffudin Jambi pada tahun, 2019)

berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah riset⁴⁰. Berdasarkan latar belakang masalah, dimunculkan kerangka berfikir untuk menjelaskan tentang analisis persepsi konversi koperasi dan kepuasan anggota koperasi “Bina Warga” yang bertempat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang.

Sejak tahun 2019 Koperasi Pegawai Republik Indonesia atau yang biasa disebut KPRI “Bina Warga” di Kabupaten Serang telah melakukan perubahan atau konversi dari koperasi konvensional menjadi koperasi syariah. Beberapa nasabah turut andil mendukung perubahan tersebut karena sistem koperasi syariah lebih mengedepankan, tujuan, prinsip dan hasil usahanya yang sesuai dengan tuntunan Al-Quran dan Hadits. Yang menjalankan aktifitas usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Bagaimana pandangan atau persepsi para anggota koperasi tentang hasil konversi ke syariah dan kepuasan anggotanya, apakah anggota merasa puas dengan perubahan tersebut atau sebaliknya tidak merasakan kepuasan.

⁴⁰ Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal: 242