

**PENGARUH AKSEPTABILITAS, AFORDABILITAS
DAN AKSESIBILITAS TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN NASABAH PELAKU UMKM DALAM
MELAKUKAN PEMBIAYAAN**

(Studi Pada KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran)

Skripsi

**DEA SELLANITA
NPM: 1651020336**



Program Studi Perbankan Syariah

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H / 2021 M**

**PENGARUH AKSEPTABILITAS, AFORDABILITAS
DAN AKSESIBILITAS TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN NASABAH PELAKU UMKMDALAM
MELAKUKAN PEMBIAYAAN**

(Studi Pada KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran)

Skripsi

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-
syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**



Pembimbing I : Dr. Ahmad Habibi, S.E. M.Ek.

Pembimbing II: Muhammad Kurniawan, S.E.,M.E.Sy

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H / 2021 M**

ABSTRAK

Penelitian ini meneliti tentang “Pengaruh Akseptabilitas, Afordabilitas, dan Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pelaku UMKM Dalam Melakukan Pembiayaan (Studi Pada KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran)”. Rumusan Masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) Apakah akseptabilitas, afordabilitas dan aksesibilitas secara parsial berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pelaku UMKM dalam melakukan pembiayaan pada KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran?; (2) Apakah akseptabilitas, afordabilitas dan aksesibilitas secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pelaku UMKM dalam melakukan pembiayaan pada KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran?; (3) Bagaimana akseptabilitas, afordabilitas, aksesibilitas dan kepuasan nasabah dilihat dalam perspektif Ekonomi Islam?

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan data primer dengan cara membagikan kuesioner kepada nasabah pelaku UMKM yang melakukan pembiayaan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 315 nasabah pelaku UMKM yang melakukan pembiayaan pada tahun 2019 di KJKS Sejahtera Mandiri. Sampel yang digunakan sebanyak 75 orang dengan menggunakan rumus slovin, diambil dengan cara *nonprobability sampling* dengan teknik *convenience sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang diolah menggunakan SPSS versi 23.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel akseptabilitas, afordabilitas, dan aksesibilitas secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pelaku UMKM dalam melakukan Pembiayaan di KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran.

Kata kunci: Afordabilitas, Akseptabilitas, Aksesibilitas, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

The study studied “Leverage of Acceptability, Affordability, and Accessibility On The Level of Customer Satisfaction of MSME Players a Financing (a study in KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran)”. The Problem with this research is: (1) What kind of acceptability, affordability and accessibility are partial to the level of customer satisfaction of MSME players a financing in KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran?; (2) What kind of acceptability, affordability and accessibility are simultaneously to the level of customer satisfaction of MSME players a financing in KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran?; (3) How is acceptability, affordability, accessibility and customer satisfaction viewed in an islamic economic perspective?

This type of study is a quantitative study that uses primary data by distributing questionnaires to MSME Players a Financing customers. The Population in the study is the 315 MSME Players a Financing customers at 2019 in KJKS Sejahtera Mandiri. A sample used by 75 people using the slovin of the form, taken in a way *nonprobability sampling* with technic *convenience sampling*. The data analysis used is linear bergand regression analysis treated using SPSS version 23.0.

The result of this study show that acceptability, affordability and accessibility variables are both partial and simultaneously significant impact to the level of customer satisfaction of MSME players a financing in KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran.

Keyword: Acceptability, Accessibility, Affordability, Customer Satisfaction.



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung Telp (0721) 703260

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dea Sellanita
NPM : 1651020336
Jurusan/Prodi : Perbankan Syari'ah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Akseptabilitas, Afordabilitas dan Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pelaku UMKM Dalam Melakukan Pembiayaan (Studi Kasus pada KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri bukan duplikasi ataupun sandaran dari karya orang lain kecuali bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dimaklumi.

Bandar Lampung, 03 Maret 2021

Penulis



Dea Sellanita
NPM. 1651020336



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Akseptabilitas, Afordabilitas dan Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pelaku UMKM Dalam Melakukan Pembiayaan (Studi Kasus pada KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran)**

Nama : Dea Sellanita
NPM : 1651020336
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ahmad Habibi, S.E.M.Ek

Muhammad Kurniawan, S.E. M.E.Sy

NIP. 197905142003121003

NIP. 196511201992032002

Ketua Jurusan

Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy.

NIP. 1982080820112009



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Akseptabilitas, Afordabilitas dan Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pelaku UMKM Dalam Melakukan Pembiayaan (Studi Kasus pada KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran)”** disusun oleh, **Dea Sellanita, NPM: 1651020336**, program studi **Perbankan Syariah**, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan pada Hari/Tanggal : **Kamis/22 April 2021**

Tim Penguji

Ketua : Dr. Heni Noviarita, M.Si


(.....)

Sekretaris : Gustika Nurmalia, S.E.I.,M.Ek


(.....)

Penguji I : A. Zuliansyah, S.Si.,M.M


(.....)

Penguji II : Dr. Ahmad Habibi, S.E.,M.Ek


(.....)

Penguji III : Muhammad Kurniawan, S.E.,M.E.Sy


(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Waslan Abdul Ghofur, M.S.i
NIP. 198008012003121001

MOTTO

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ

وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.”

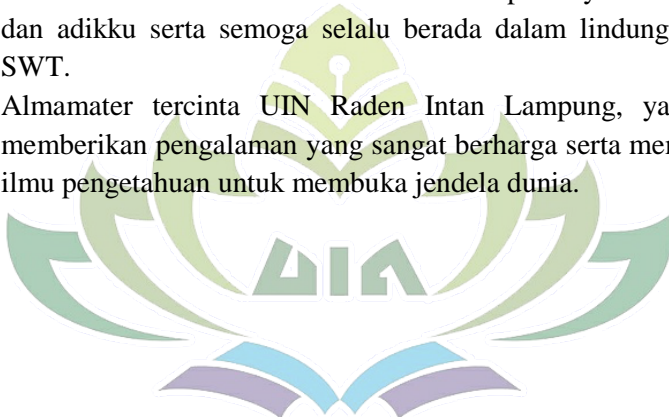
(Q.S Al-Anfal [8]: 27)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT dan dari hati yang terdalam, skripsi ini penulisan persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku, Sukamsi dan Ibunda Satirah adikku tercinta Davin Fahriza Arisky yang tidak pernah berhenti memberikan doa, semangat, kasih sayang dan senantiasa berjuang untuk keberhasilanku. Berkat pengorbanan, jerih payah serta dukungan yang diberikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, kesehatan, kemurahan rezeki dan keberkahan umur kepada ayahanda, ibunda dan adikku serta semoga selalu berada dalam lindungan Allah SWT.
2. Almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung, yang telah memberikan pengalaman yang sangat berharga serta memberikan ilmu pengetahuan untuk membuka jendela dunia.



RIWAYAT HIDUP

Dea Sellanita dilahirkan di Panjang pada tanggal 02 Juni 1998, anak pertama dari dua bersaudara pasangan Bapak Sukamsi dan Ibu Satirah. Penulis menempuh pendidikan formal yang dimulai jenjang Sekolah Dasar di SDN 1 Margomulyo dan lulus pada tahun 2010. Kemudian penulis melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Natar, Kab. Lampung Selatan dan lulus pada tahun 2013. Selanjutnya penulis menempuh pendidikan di SMA Negeri 1 Natar dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2016 juga penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.



Bandar Lampung, 03 Maret 2021
Yang Membuat,

Dea Sellanita

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan dan petunjuk sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Akseptabilitas, Afordabilitas dan Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pelaku UMKM Dalam Melakukan Pembiayaan (Studi Kasus pada KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran)” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat serta salam saya sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW keluarga, para sahabat dan juga kepada para pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini ditulis dan diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Saya menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, motivasi, saran dan kritik yang telah diberikan oleh semua pihak.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy., D.B.A. dan Bapak Muhammad Kurniawan, S.E., M.E.Sy. selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
3. Dr. Ahmad Habibi, S.E. M.Ek selaku pembimbing I dan Bapak Muhammad Kurniawan, S.E., M.E.Sy. selaku pembimbing II yang telah tulus dan ikhlas membimbing serta banyak memotivasi dan meluangkan waktu untuk membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Bisnis Islam khususnya Program Studi Perbankan Syari’ah, atas ilmu dan didikan yang telah diberikan.

5. Bapak dan Ibu Staf Karyawan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, Syariah dan Perpustakaan Pusat UIN Raden Intan Lampung.
6. Pimpinan KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran beserta pengurus yang telah bersedia membantu dan memberikan izin riset penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, semoga bantuan yang telah diberikan mendapatkan keberkahan dari Allah SWT.
7. Untuk sahabat saya Adellia Fauza, S.E, Galih Intan, S.E, Fitri Handayani, S.E, yang telah memberikan doa dan membantu dalam kelancaran pembuatan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah kelas E angkatan 2016, terimakasih telah menemani dan saling tolong-menolong selama perkuliahan dari semester 1 hingga selesai. Semoga kita menggapai apa yang telah di cita-citakan selama ini.
9. Teman-teman semua yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang senantiasa memberikan bantuan dan telah mendukung dalam suka maupun duka.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dan akan saya terima. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi pendorong dunia pendidikan dan ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung, 03 Maret 2021

Penulis,

Dea Sellanita

NPM.1651020336

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iii |
| SURAT PERNYATAAN | iv |
| PERSETUJUAN | v |
| PENGESAHAN | vi |
| MOTTO | vii |
| PERSEMBAHAN | viii |
| RIWAYAT HIDUP | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--|----|
| A. Penegasan Judul..... | 1 |
| B. Latar Belakang Masalah | 2 |
| C. Identifikasi dan Batasan Masalah | 10 |
| D. Rumusan Masalah..... | 11 |
| E. Tujuan Penelitian | 11 |
| F. Manfaat Penelitian | 11 |
| G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan..... | 12 |
| H. Sistematika Penulisan | 17 |

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

| | |
|---|----|
| A. Tinjauan Teori Tentang Pemasaran | 19 |
| 1. Definisi Pemasaran..... | 19 |
| 2. Teori Pemasaran..... | 19 |
| 3. Strategi dalam Pemasaran | 20 |
| a. Akseptabilitas (<i>Acceptability</i>)..... | 21 |
| 1) Definisi Akseptabilitas | 21 |
| 2) Indikator Akseptabilitas | 21 |
| 3) Akseptabilitas dalam Perspektif Islam | 21 |
| b. Afordabilitas (<i>Affordability</i>) | 22 |
| 1) Definisi Afordabilitas..... | 22 |
| 2) Indikator Afordabilitas | 23 |
| 3) Afordabilitas dalam Perspektif Islam | 23 |
| c. Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)..... | 24 |
| 1) Definisi Aksesibilitas | 24 |

| | |
|---|----|
| 2) Indikator Aksesibilitas..... | 25 |
| 3) Aksesibilitas dalam Perspektif Islam..... | 26 |
| B. Tinjauan Teori Tentang Kepuasan..... | 27 |
| 1. Definisi Kepuasan | 27 |
| 2. Teori Kepuasan..... | 27 |
| 3. Faktor-Faktor Kepuasan | 28 |
| 4. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam..... | 29 |
| C. Tinjauan Teori Tentang Pembiayaan | 30 |
| 1. Definisi Pembiayaan..... | 30 |
| 2. Teori Pembiayaan..... | 31 |
| 3. Tujuan Pembiayaan | 31 |
| 4. Jenis-Jenis Pembiayaan | 32 |
| D. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)..... | 33 |
| 1. Definisi UMKM | 33 |
| 2. Fungsi UMKM | 35 |
| E. Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS)..... | 36 |
| 1. Definisi KJKS..... | 36 |
| 2. Fungsi KJKS..... | 37 |
| F. Hipotesis | 38 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Waktu dan Tempat Penelitian..... | 41 |
| B. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 41 |
| C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data | 42 |
| D. Definisi Operasional Variabel..... | 45 |
| E. Instrumen Penelitian | 46 |
| F. Uji Validitas dan Reliabilitas Data..... | 48 |
| G. Uji Prasarat Analisis | 49 |
| H. Teknik Analisis Regresi Linier Berganda..... | 51 |
| I. Uji Hipotesis | 51 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Deskripsi Data..... | 55 |
| 1. Analisis Deskriptif..... | 55 |
| 2. Distribusi Jawaban Responden..... | 59 |
| 3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 66 |
| 4. Uji Prasarat Analisis | 67 |
| 5. Analisis Regresi Linier Berganda..... | 71 |
| 6. Uji Hipotesis..... | 73 |
| B. Pembahasan dan Hasil Penelitian | 77 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Simpulan..... | 91 |
| B. Rekomendasi..... | 93 |

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Perkembangan Pemberian Pembiayaan di KJKS Sejahtera Mandiri..... | 8 |
| Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert | 44 |
| Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Penelitian..... | 46 |
| Tabel 3.3 Pedoman Menginterpretasi Koefisien Korelasi..... | 53 |
| Tabel 4.1 Usia Responden..... | 56 |
| Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden | 57 |
| Tabel 4.3 Pendidikan Responden | 57 |
| Tabel 4.4 Pekerjaan Responden | 58 |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden pada Variabel Akseptabilitas (X1) | 59 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden pada Variabel Afordabilitas (X2).. | 60 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden pada Variabel Aksesibilitas (X3).. | 61 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden pada Variabel Kepuasan Nasabah (Y) | 62 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Akseptabilitas (X1)..... | 63 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Afordabilitas (X2)..... | 64 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Aksesibilitas (X3) | 64 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) | 65 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Akseptabilitas (X1) | 66 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Afordabilitas (X2) | 66 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Aksesibilitas (X3) | 66 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) ... | 67 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas..... | 68 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas | 69 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Heterokedastisitas | 70 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda | 72 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji T (Parsial) | 74 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji F (Simultan) | 75 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 76 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 4.1 Grafik Distribusi Normal..... | 68 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas | 71 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Riset
- Lampiran 2 Blanko Konsultasi
- Lampiran 3 Angket Kuesioner
- Lampiran 4 Daftar Responden
- Lampiran 5 Daftar Seluruh Jawaban Responden
- Lampiran 6 Uji Validitas
- Lampiran 7 Uji Reliabilitas
- Lampiran 8 Uji Prasarat Analisis
- Lampiran 9 Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 10 Dokumentasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Pada kerangka awal guna mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam memahami skripsi ini maka perlu adanya penegasan arti dan makna yang terkandung dari istilah-istilah yang terkait dalam skripsi ini. Pada bagian ini akan dijelaskan beberapa istilah yang digunakan dalam judul agar tidak terdapat perbedaan pemahaman antara peneliti dan pembaca. Adapun judul skripsi ini ialah **“Pengaruh Akseptabilitas, Afordabilitas Dan Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pelaku UMKM Dalam Melakukan Pembiayaan (Studi Pada KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran)”**.

1. Pengaruh yaitu daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.¹
2. Akseptabilitas yaitu sejauh mana jumlah penawaran produk maupun pelayanan perusahaan mampu memenuhi dan melebihi harapan pelanggan di pasar target atau sasaran.²
3. Afordabilitas yaitu sejauh mana pelanggan di pasar sasaran secara ekonomi dan psikologis bersedia membayar harga produk.³
4. Aksesibilitas (keteraksesan, ketercapaian) adalah sejauh mana pelanggan dapat dengan mudah memperoleh dan menggunakan produk.⁴

¹Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2009), 102.

²Muhammad Ikhsan, “Pengaruh Akseptabilitas, Afordabilitas, Aksesibilitas dan Kesadaran Terhadap Niat Beli Layanan 4G Telkomsel di Bandar Lampung”. (Tesis Program Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Lampung, 2016), 18.

³Ibid., 19.

⁴Ibid., 20.

5. Kepuasan nasabah merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dibandingkan dengan harapannya.⁵

Berdasarkan uraian penegasan judul diatas maka dapat disimpulkan bahwa maksud dari judul skripsi ini adalah menguraikan berbagai pokok bagian dengan tujuan memperoleh pengertian yang tepat untuk memahami arti keseluruhan.

B. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara yang mengalami pertumbuhan ekonomi positif ketika krisis ekonomi global dunia pada semester kedua tahun 2008 sebesar 6,1% (BPS 2009). Pertumbuhan ekonomi nasional tidak terlepas dari peran sektor usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM).⁶ UMKM mempunyai peranan yang penting sebagai tulang punggung perekonomian Indonesia. Salah satu nya dalam proses pemerataan dan peningkatan pendapatan masyarakat, mendorong pertumbuhan ekonomi serta berperan dalam mewujudkan stabilitas nasional. Hal ini menunjukkan bahwa UMKM memiliki peluang besar dalam pembangunan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan di Indonesia.⁷

Dalam mengembangkan usahanya, UMKM dihadapkan pada beberapa permasalahan seperti kesulitan dalam pemasaran, permodalan, faktor SDM yang rendah serta terbatasnya sarana prasarana dan teknologi. Instrumen yang biasa digunakan oleh para pelaku UMKM dalam upaya

⁵Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Meleinium (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2000), 35.

⁶Nadiyah Hidayati, Ranti Wiliasih, "Faktor-faktor yang Memengaruhi Realisasi Pembiayaan Mikro Syariah dan Dampaknya terhadap Omzet Usaha Nasabah: Studi Kasus KJKS BMT UGT Sidogiri Cabang Koja Jakarta", *Jurnal Al-Muzara'ah* 2, no. 1 (2014): 54-74. <https://doi.org/10.29244/jam.2.1.54-74>.

⁷Widya Gina, Jaenal Effendi, "Program Pembiayaan LKMS dalam Peningkatan Kesejahteraan Pelaku Usaha Mikro (Studi Kasus BMT Baitul Karim Bekasi)", *Jurnal Al-Muzara'ah* 3, no. 1 (2015): 34-43. <https://doi.org/10.29244/jam.3.1.34-43>.

mengembangkan usahanya yaitu dengan melakukan pembiayaan pada lembaga keuangan.

Adanya lembaga keuangan berbasis syariah, dimana berawal dari berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1992, dan hingga kini industri perbankan syariah di Indonesia semakin berkembang. Dibuktikan dengan meningkatnya bank-bank umum yang membuka unit usaha syariah, tidak terkecuali Lembaga Keuangan Mikro (LKM) yang didirikan atas inisiatif masyarakat seperti BMT, *Credit Union*, KJKS, dan LSM. Dalam aktivitasnya lembaga keuangan syariah menjauhi praktik riba, dimana riba merupakan praktik tambahan, baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam meminjam secara batil atau bertentangan dengan prinsip muamalah dalam islam.⁸ Allah SWT dengan jelas dan tegas mengharamkan apapun jenis tambahan yang diambil dari pinjaman. Berikut ini adalah ayat yang diturunkan menyangkut riba:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ ﴿٢٧٨﴾ فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَإِن تُبْتِغُوا فَلَکُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِکُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ﴿٢٧٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.” (Q.S Al-Baqarah [2]: 278-279).

⁸Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), 188.

Kehadiran lembaga koperasi jasa keuangan syariah (KJKS) dan juga Baitul Maal WaT Tamwil (BMT) di Indonesia saat ini sangat membantu akan peningkatan ekonomi nasional. Jumlah unit usaha koperasi mencapai 150.223 unit usaha, dari jumlah tersebut 1,5% merupakan koperasi syariah. Tercatat koperasi syariah sebanyak 2.253 unit dengan anggota 1,4 juta orang serta modal sendiri mencapai 968 Miliar dan modal luar 3,9 Triliun.⁹

Dalam dunia usaha, satu hal yang tidak bisa dihindari adalah persaingan. Tentunya persaingan antara lembaga keuangan syariah yaitu bank syariah, BMT, KJKS atau pun yang lainnya. Merupakan hal yang sangat wajar jika setiap badan usaha berlomba lomba dalam melakukan pelayanan yang terbaik dalam melayani konsumen. Tingkat Kepuasan nasabah yang saat ini menjadi perhatian utama karena kebutuhan masyarakat yang tinggi terhadap jasa keuangan, tentunya perlu ditunjang dengan strategi pemasaran yang kompetitif dan pemberian layanan yang terbaik. Selama ini perusahaan-perusahaan menerapkan strategi *marketing mix* atau biasa dikenal dengan 4P (*Product, Price, Place* dan *Promotion*). Namun dengan semakin banyaknya tuntutan di pasaran muncul lah strategi *acceptability* (Akteptabilitas), *affordability* (Afordabilitas), dan *accessibility* (Aksesibilitas) yang dianggap membuat strategi pemasaran dapat lebih berorientasi kepada pelanggan.¹⁰

Kepuasan nasabah sangat penting bagi lembaga keuangan syariah untuk membuat kelangsungan usahanya dapat bertahan. Nasabah yang merasa puas akan memberikan loyalitas kepada perusahaan. Rasa puas nasabah pendahulu akan menular kepada nasabah baru, yang mana hal ini akan menambah banyaknya nasabah. Menurut pendapat Kotler, kepuasan nasabah merupakan penilaian dari nasabah atas

⁹Nja, "Pertumbuhan Koperasi Syariah di Indonesia Menunjukkan Trend Positif", 2020, <http://Edunews.Id/>.

¹⁰Jagdish N. Sheth, & Rajendra S. Sisodia, *The 4A's of Marketing: Creating Value for Customer, Company and Society* (New York: Routledge, 2012), 4.

penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.¹¹ Gagalnya sebuah bank untuk menjadikan nasabahnya merasa puas akan memunculkan permasalahan yang beragam. Nasabah yang tidak puas biasanya akan menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain. Dampaknya calon nasabah akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing.¹²

Penelitian mengenai strategi akseptabilitas, afordabilitas, dan aksesibilitas terhadap tingkat kepuasan nasabah menjadi semakin menarik untuk diteliti, karena suatu lembaga keuangan perlu juga mengevaluasi bagaimana kinerja mereka selama ini dan apakah sudah memuaskan nasabah atau belum. Alasan menjadikan penelitian ini menarik karena didasarkan pada penelitian sejenis mengenai akseptabilitas, afordabilitas, dan aksesibilitas terhadap tingkat kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh M. Syarif Hidayatullah (2019), menyimpulkan bahwa secara parsial dan secara simultan variabel afordabilitas dan aksesibilitas berpengaruh secara signifikan sedangkan variabel akseptabilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹³ Penelitian yang dilakukan oleh Intan Dian Lisnawati (2016), menyatakan bahwa variabel akseptabilitas juga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian asuransi.¹⁴ Penelitian yang dilakukan oleh Suryawan Andi Sulistyadi (2016), menyimpulkan bahwa variabel afordabilitas (keterjangkauan harga) dan variabel aksesibilitas berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas

¹¹Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2012), 263.

¹²Rambat Lupiyoadi, "*Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*", (Jakarta: Salemba Empat, 2016), 70.

¹³M. Syarif Hidayatullah, "Pengaruh Akseptabilitas, Afordabilitas, dan Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pelaku UMKM Dalam Melakukan Pembiayaan (Studi Kasus Pada BPR Syariah Formes)". (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2019), 25.

¹⁴Intan Dian Lisnawati, "Pengaruh Akseptabilitas, Kompetensi, Sikap Moneter Dan Pengalaman Positif Pengguna Jasa Asuransi Prudential Di Yogyakarta," *Jurnal Manajemen* 6, no. 1, (2016): 43-48. <https://doi.org/10.26460/jm.v6i1.200>.

pelanggan melalui kepuasan pelanggan.¹⁵

Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ikhsan (2016), menyimpulkan bahwa secara parsial dan secara simultan variabel akseptabilitas dan aksesibilitas berpengaruh secara signifikan sedangkan variabel afordabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap niat beli.¹⁶

Koperasi Jasa Keuangan Syariah yang saat ini sedang berkembang salah satunya adalah Koperasi Jasa Keuangan Syariah Sejahtera Mandiri Pesawaran yang sudah berdiri sejak tahun 2007 serta telah menjadi Koperasi terbaik dan terbesar tingkat kabupaten Pesawaran juga telah mendapatkan sertifikat koperasi sehat, dengan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik seperti layanan jemput bola (bertransaksi dari rumah sendiri / *No cost*), sosialisasi tentang ekonomi syariah, pengenalan produk-produk koperasi syariah, membantu masyarakat dalam mengelola usaha, menumbuhkan gemar menabung, memberikan pelayanan pembiayaan dan simpanan untuk masyarakat maupun anggota.¹⁷

KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran memiliki beberapa produk simpanan dan pembiayaan. Produk simpanan yang dimiliki yaitu si Saham (simpanan saham), si Buhar (simpanan harian), si Jaman (simpanan pendidikan), si Suka (deposito syariah), si Qurban (simpanan qurban), si Sata (simpanan haji & umrah), dan si Nikah (simpanan pernikahan). Sedangkan produk pembiayaan yang dimiliki diantaranya pembiayaan mudharabah, pembiayaan musyarakah, pembiayaan murabahah, al-ijarah (sewa), al-wakalah (perwakilan), al-hiwalah (pengalihan hutang) serta rahn (gadai).

¹⁵Suryawan Andi Sulistyadi, "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Aksesibilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 5, no. 3, ISSN 2461-0593 (2016): 1-15.

¹⁶Ikhsan, "Pengaruh Akseptabilitas, Afordabilitas, Aksesibilitas dan Kesadaran Terhadap Niat Beli Layanan 4G Telkomsel di Bandar Lampung", 10.

¹⁷KJKS Sejahtera Mandiri," 2020, <http://sejahteramandiri.org/>.

KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran merupakan lembaga keuangan yang menjadi solusi alternatif usaha mikro, kecil dan menengah yang berlandaskan syariah. Dalam memberikan pelayanan pembiayaan, KJKS Sejahtera Mandiri memiliki beberapa langkah. Langkah tersebut wajib diikuti agar proses pelayanan pembiayaan yang telah diajukan oleh nasabah lebih mudah dilakukan. Pelayanan pembiayaan yang dilakukan oleh KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran meliputi pra pembiayaan, proses pembiayaan dan pasca pembiayaan. Pra pembiayaan merupakan tahap awal sebelum pemberian pembiayaan kepada anggota. Pada tahap ini dilakukan analisa karakter anggota, survei, dan mendapatkan hasil diterima atau tidak pembiayaan yang diajukan. Proses pembiayaan adalah tahap kedua setelah diberikan pembiayaan kepada anggota. Proses pembiayaan didapatkan berbagai macam kondisi seperti pembiayaan lancar, diragukan, kurang lancar dan macet. Dan layanan terakhir ialah pasca pembiayaan yaitu tahap akhir penyelesaian pembiayaan. Penyelesaian pembiayaan dilakukan sesuai tanggal jatuh tempo. Anggota dapat menyelesaikan pembiayaannya atau melakukan pembiayaan kembali atas dasar catatan-catatan baik selama proses pembiayaan. Berdasarkan jumlah berkas permohonan yang dicairkan pada tahun 2019, nasabah UMKM yang melakukan pembiayaan sebanyak 315 nasabah.¹⁸

Pembiayaan yang diberikan KJKS Sejahtera Mandiri (KSM) bagi pelaku UMKM salah satunya di sektor mikro adalah pembiayaan kepada para pedagang di pasar, seperti di pasar Tegineneng. Kebanyakan para pedagang lemah dalam hal pembukuan, oleh karena itu KSM memakai surat pernyataan di awal dalam menentukan nisbah. Selain itu, untuk meminimalisir risiko KSM juga menetapkan agunan pada setiap pembiayaan yang diberikan pada anggotanya. Awalnya, pembiayaan kurang dari 5 juta tidak ada jaminan, persyaratannya anggota menyerahkan surat nikah. Namun,

¹⁸Joko Purwanto, wawancara dengan staff *Marketing*, KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran, 21 April 2020.

komitmen dari anggota kurang apabila syaratnya hanya sekedar surat nikah yang menyebabkan pembiayaan bermasalah. Sehingga pada tahun 2014 KSM mengeluarkan kebijakan untuk memakai agunan.

Permasalahan lain yakni lemahnya manajemen usaha khususnya bagi pembiayaan dengan akad mudharabah yang 85% lebih beresiko sehingga menjadi tantangan bagi KSM untuk bisa memberikan edukasi terkait manajemen usaha, serta pemahaman anggota mengenai transaksi berbasis syariah yang masih minim. Masyarakat juga masih menganggap pembiayaan yang ada di koperasi syariah amatlah rumit. Salah satu faktornya adalah karena mereka belum pernah melakukan pembiayaan di koperasi syariah. Mereka menganggap bahwa praktik yang ada di koperasi syariah sama halnya dengan praktik yang ada di koperasi konvensional.¹⁹

Tabel 1.1
Perkembangan Pemberian Pembiayaan
di KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran

| No | Tahun | Jumlah Pembiayaan |
|----|-------|-------------------|
| 1 | 2016 | Rp5.450.620.169,- |
| 2 | 2017 | Rp6.610.844.721,- |
| 3 | 2018 | Rp7.948.207.048,- |
| 4 | 2019 | Rp9.604.031.000,- |

Sumber : Bagian *Marketing* KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran, 2020.

Semakin banyak UMKM yang dijalankan masyarakat, maka akan semakin banyak pula pembiayaan yang dibutuhkan untuk pengembangan usaha tersebut. KJKS Sejahtera Mandiri semakin berkembang dan menunjukkan kinerja yang positif. Terbukti dari data di atas, jumlah pemberian pembiayaan di

¹⁹Maksum, Hijriah Susi, dan Sulastri, wawancara dengan Ibu-ibu pelaku UMKM yang melakukan pembiayaan di KJKS Sejahtera Mandiri, 27 April 2020.

KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran setiap tahunnya mengalami peningkatan.

Koperasi Jasa Keuangan Syariah Sejahtera Mandiri berlokasi di Jl. Lintas Sumatera Gg. Imam Bonjol Dusun Sidobasuki, Bumi Agung, Kec.Tegineneng, Kab. Pesawaran. Pentingnya penelitian ini dilakukan karena terdapat sekitar 40 lembaga keuangan terdiri dari bank, BMT dan KJKS²⁰ baik syariah maupun konvensional yang ada di sekitar daerah Pesawaran sehingga mengakibatkan adanya persaingan yang semakin ketat antar lembaga keuangan di Pesawaran.

Fenomena ini tentunya harus direspon oleh pihak KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran sendiri. Dengan semakin banyaknya lembaga keuangan yang membuka unit syariah pula hal ini berarti semakin kuatnya persaingan yang terjadi dalam mencari calon nasabah, dan mempertahankan nasabah yang sudah ada.

Berdasarkan pembahasan di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian yang lebih mendalam terkait pengaruh akseptabilitas, afordabilitas dan aksesibilitas perusahaan dilihat dari aspek kepuasan nasabah di mana dalam hal ini KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran yang dianggap bersentuhan langsung dengan masyarakat khususnya para pelaku UMKM, sehingga penulis mengambil judul yaitu **“Pengaruh Akseptabilitas, Afordabilitas dan Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pelaku UMKM Dalam Melakukan Pembiayaan (Studi Kasus pada KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran)”**.

²⁰Publikasi Statistik Kesejahteraan Rakyat’, 2020,
<http://pesawarankab.bps.go.id/>.

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah penelitian, maka yang akan menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Dalam mengembangkan usahanya, UMKM dihadapkan pada beberapa permasalahan seperti kesulitan dalam pemasaran, permodalan, faktor SDM yang rendah serta terbatasnya sarana prasarana dan teknologi.
- b. Instrumen yang biasa digunakan oleh para pelaku UMKM dalam upaya mengembangkan usahanya yaitu dengan melakukan pembiayaan pada lembaga keuangan.
- c. Tingkat kepuasan nasabah terhadap lembaga keuangan, perlu ditunjang dengan strategi pemasaran yang kompetitif dan pemberian layanan yang terbaik salah satunya dengan menggunakan strategi akseptabilitas, afordabilitas, dan aksesibilitas.

2. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas, maka penulis perlu memberikan pembatasan masalah sebagai berikut:

- a. Pada penelitian ini penulis memfokuskan pada pembahasan pengaruh akseptabilitas, afordabilitas, dan aksesibilitas terhadap tingkat kepuasan nasabah sebagai pelaku UMKM yang melakukan pembiayaan di KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran.
- b. Waktu penelitian dilakukan pada tahun 2020.
- c. Penelitian ini menggunakan data primer hasil dari penyebaran kuesioner kepada para nasabah pelaku UMKM yang melakukan pembiayaan di KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah akseptabilitas, afordabilitas dan aksesibilitas secara parsial berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pelaku UMKM dalam melakukan pembiayaan pada KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran?
2. Apakah akseptabilitas, afordabilitas dan aksesibilitas secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pelaku UMKM dalam melakukan pembiayaan pada KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran?
3. Bagaimana akseptabilitas, afordabilitas, aksesibilitas dan kepuasan nasabah dilihat dalam perspektif Ekonomi Islam?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh akseptabilitas, afordabilitas dan aksesibilitas terhadap tingkat kepuasan nasabah pelaku UMKM dalam melakukan pembiayaan di KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran.
2. Untuk mengetahui secara simultan pengaruh akseptabilitas, afordabilitas dan aksesibilitas terhadap tingkat kepuasan nasabah pelaku UMKM dalam melakukan pembiayaan di KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran.
3. Untuk menjelaskan mengenai akseptabilitas, afordabilitas, aksesibilitas dan kepuasan nasabah dalam perspektif Ekonomi Islam.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan kajian pustaka untuk penelitian selanjutnya dan berguna untuk pengembangan ilmu ekonomi, terutama perbankan syariah.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada nasabah dan lembaga keuangan bank maupun non bank itu sendiri mengenai tingkat kepuasan

nasabah dilihat dari pengaruh akseptabilitas, afordabilitas dan aksesibilitasnya. Hasil penelitian ini juga di harapkan dapat memberikan informasi, wawasan dan pengetahuan kepada masyarakat dan lainnya mengenai kepuasan nasabah terutama pelaku UMKM yang melakukan pembiayaan di KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berdasarkan peninjauan pustaka dari beberapa penelitian terdahulu yang sudah dilakukan sebelumnya, terdapat beberapa penelitian yang berkaitan dengan judul penelitian, sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Intan Dian Lisnawati (2016) dengan judul “Pengaruh Akseptabilitas, Kompetensi, Sikap Moneter, Dan Pengalaman Positif Pengguna Jasa Asuransi Prudential Di Yogyakarta”.²¹ Hasil penelitian menunjukkan variabel penerimaan kondisi asuransi tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian asuransi. Variabel kompetensi layanan, sikap moneter dan pengalaman positif pengguna asuransi menunjukkan pengaruh efek positif pada keputusan pembelian asuransi. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan tingkat signifikansi 5%. Persamaan penelitian ini dengan penelitian selanjutnya sama-sama membahas variabel penerimaan kondisi atau akseptabilitas. Perbedaannya terletak pada ketiga variabel yaitu afordabilitas dan aksesibilitas serta objek penelitian nasabah pelaku UMKM yang melakukan pembiayaan di KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran.

Penelitian yang dilakukan oleh Christy Cussoy, Inge Puspa Puspita, Agung Hariyanto (2013) yang berjudul “Analisis Pengaruh Accessibility Dan *Security* Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Nasabah

²¹Intan Dian Lisnawati, “Pengaruh Akseptabilitas, Kompetensi, Sikap Moneter Dan Pengalaman Positif Pengguna Jasa Asuransi Prudential Di Yogyakarta,” *Jurnal Manajemen* 6, no. 1, (2016): 43-48. <https://doi.org/10.26460/jm.v6i1.200>.

KlikBCA”.²² Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Accessibility* dan *Security* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* nasabah *klikBCA*. Persamaan penelitian ini dengan penelitian selanjutnya sama-sama membahas variabel *Accessibility* (Aksesibilitas) dan kepuasan nasabah. Perbedaannya terletak pada variabel akseptabilitas dan afordabilitas serta objek penelitian nasabah pelaku UMKM yang melakukan pembiayaan di KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran.

Penelitian yang dilakukan oleh Niken Yulinasari (2014) dengan judul “Pengaruh *Affordability Price* Dan *Product Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kosmetik *Green Product*”.²³ Penelitian ini menghasilkan keterjangkauan harga dan kualitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kosmetik *green product*. Metode analisis data yang digunakan adalah metode SEM (*Structural Equation Model*). Persamaan penelitian ini dengan penelitian selanjutnya sama-sama membahas variabel afordabilitas dan kepuasan pelanggan. Perbedaannya terletak pada variabel akseptabilitas dan aksesibilitas serta objek penelitian nasabah pelaku UMKM yang melakukan pembiayaan di KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ikhsan (2016) yang berjudul “Pengaruh Akseptabilitas, Afordabilitas, Aksesibilitas Dan Kesadaran Terhadap Niat Beli Layanan 4G Telkomsel di Bandar Lampung”.²⁴ Dari hasil penelitian menunjukan bahwa ada tiga variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap niat beli layanan 4G Telkomsel di Bandar Lampung, yaitu akseptabilitas, aksesibilitas, dan kesadaran. Variabel afordabilitas tidak berpengaruh secara signifikan

²²Christy Cussoy, Inge Pupsa Puspita, Agung Hariyanto, “Analisis Pengaruh *Accessibility* Dan *Security* Terhadap *Customer Satisfaction* Dan *Customer Loyalty* Nasabah *KlikBCA*,” *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa* 1, no. 2, (2013): 24-37.

²³Niken Yulina Sari, “Pengaruh *Affordability Price* Dan *Produk Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kosmetik *Green Product*”. (Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Telkom, Bandung, 2014), 4.

²⁴Ikhsan, “Pengaruh Akseptabilitas, Afordabilitas, Aksesibilitas dan Kesadaran Terhadap Niat Beli Layanan 4G Telkomsel di Bandar Lampung”, 10.

dalam penelitian ini. Diketahui bahwa besar nilai R square (R^2) adalah 61% dimana faktor akseptabilitas, afordabilitas, aksesibilitas, dan kesadaran memiliki pengaruh terhadap niat beli layanan 4G Telkomsel. Persamaan penelitian ini dengan penelitian selanjutnya sama-sama membahas variabel Akseptabilitas, Afordabilitas dan Aksesibilitas. Perbedaannya terletak pada objek penelitian yakni nasabah pelaku UMKM yang melakukan pembiayaan di KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmat Hidayat (2015) dengan judul “Performance Appraisal sebagai Alat Pengukuran Kepuasan Kerja Karayawan”.²⁵ Hasil penelitian menunjukkan bahwa performance appraisal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan perusahaan BUMN di Kota Medan. Penetapan jumlah sampel menggunakan sampling kuota, analisis data menggunakan statistik deskriptif dengan *Structural Equation Modeling* (SEM), pengolahan data menggunakan program Amos 21. Persamaan penelitian ini dengan penelitian selanjutnya pada variabel dependen nya yang sama-sama membahas mengenai kepuasan. Perbedaannya terletak pada variabel independennya serta objek penelitian nasabah pelaku UMKM yang melakukan pembiayaan di KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran.

Penelitian yang dilakukan oleh Suryawan Andi Sulistyadi (2016) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Aksesibilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan”.²⁶ Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa ke tiga variabel bebas yaitu kualitas layanan, harga dan aksesibilitas terbukti berpengaruh secara signifikan mendapat dukungan dalam penelitian ini dengan arah pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan serta

²⁵Rahmat Hidayat, “Performance Appraisal sebagai Alat Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan”. *Jurnal ILMAN* 3, no. 1, ISSN 2355-1488 (2015): 1-8.

²⁶Suryawan Andi Sulistyadi, “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Aksesibilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 5, no. 3, ISSN 2461-0593 (2016): 1-15.

kepuasan pelanggan. Teknik analisa menggunakan metode *path analysis* (analisis jalur). Persamaan penelitian ini dengan penelitian selanjutnya yaitu sama-sama membahas mengenai variabel aksesibilitas dan kepuasan pelanggan. Perbedaannya terletak pada variabel akseptabilitas dan afordabilitas serta objek penelitian nasabah pelaku UMKM yang melakukan pembiayaan di KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran.

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Kholifah (2015) dengan judul “Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Amal Mulia Suruh Kabupaten Semarang”.²⁷ Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *product*, *promotion*, dan *process* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel *price*, *place*, *people*, dan *physical evidence* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Amal Mulia Suruh Semarang. Persamaan penelitian ini dengan penelitian selanjutnya yaitu sama-sama membahas mengenai kepuasan nasabah. Perbedaannya terletak pada variabel independennya serta objek penelitian nasabah pelaku UMKM yang melakukan pembiayaan di KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran.

Penelitian yang dilakukan oleh Shelli Rosalia dan Susilo Toto Rahardjo (2016) yang berjudul “Pengaruh Atribut Produk Rotiboy Terhadap Kepuasan Konsumen di Mall Ciputra Semarang”.²⁸ Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa besar nilai R^2 adalah 70,5% sehingga variabel keterjangkauan harga, kualitas produk, desain produk dan keterandalan produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Persamaan penelitian ini dengan penelitian selanjutnya yaitu sama-sama membahas mengenai kepuasan konsumen. Perbedaannya terletak pada variabel independennya serta objek penelitian nasabah pelaku UMKM

²⁷Nur Kholifah, “Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Amal Mulia Suruh Kabupaten Semarang” (Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Salatiga, 2015), 17.

²⁸Shelli Rosalia, Susilo Toto Rahardjo, “Pengaruh Atribut Produk Rotiboy Terhadap Kepuasan Konsumen di Mall Ciputra Semarang”. *Diponegoro Journal Of Management* 5, no. 1, ISSN 2337-3792 (2016): 1-9.

yang melakukan pembiayaan di KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran.

Penelitian yang dilakukan oleh Conny Sondakh (2014) yang berjudul “Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)”.²⁹ Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan. Variabel citra merek secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian selanjutnya yaitu sama-sama membahas mengenai kepuasan nasabah. Perbedaannya terletak pada variabel independennya serta objek penelitian nasabah pelaku UMKM yang melakukan pembiayaan di KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran.

Penelitian yang dilakukan oleh Hani Aqmarina Fildzah (2015) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan Mikro Di PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ciputat”.³⁰ Hasil penelitian menyimpulkan bahwa ketiga variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji hipotesis dengan menggunakan *spearman* < 0.005 sehingga hipotesis H_0 ditolak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian selanjutnya yaitu sama-sama membahas mengenai tingkat kepuasan nasabah. Perbedaannya terletak pada variabel independennya serta objek penelitian nasabah pelaku UMKM yang melakukan pembiayaan di KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran.

²⁹Conny Sondakh, “Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)” *Jurnal Riset dan Manajemen* 3, no. 1 (2014): 19-32.

³⁰Hani Aqmarina Fildzah, “Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan Mikro di PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ciputat” (Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2015), 5.

H. Sistematika Penulisan

Penulisan dalam penelitian ini disusun dengan sistematika secara berurutan yang terdiri dari beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang penegasan judul, latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tinjauan umum tentang teori pemasaran yang didalamnya menjelaskan mengenai pengertian akseptabilitas, afordabilitas dan aksesibilitas, teori kepuasan pelanggan, tinjauan umum tentang pembiayaan, dan juga penjelasan mengenai UMKM dan KJKS, Penjelasan dari kerangka pemikiran serta pengujian hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel dan teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas data, uji prasarat analisis serta uji hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisis deskriptif serta analisis data hasil penelitian, juga pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang simpulan yang menguraikan jawaban atas permasalahan pada rumusan masalah dan rekomendasi berdasarkan hasil analisis untuk pengetahuan bagi pihak yang terkait.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian data dan analisis data yang telah dilakukan pada 75 sampel responden dalam penelitian tentang “Pengaruh Akseptabilitas, Afordabilitas, dan Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pelaku UMKM Dalam Melakukan Pembiayaan di KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran”, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t secara parsial adalah sebagai berikut:
 - a. Variabel akseptabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pelaku UMKM dalam melakukan pembiayaan, hal ini berarti bahwa peningkatan nilai akseptabilitas secara langsung meningkatkan kepuasan nasabah, artinya semakin baik akseptabilitas dalam hal penawaran dan fungsi produk, kemampuan dan pelayanan pegawai, serta hubungan baik yang dirasakan oleh nasabah, maka kepuasan nasabah akan meningkat.
 - b. Variabel afordabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pelaku UMKM dalam melakukan pembiayaan, hal ini berarti bahwa peningkatan nilai afordabilitas secara langsung meningkatkan kepuasan nasabah, artinya semakin baik afordabilitas dalam hal keterjangkauan harga, jaminan, proporsi bagi hasil, dan perhatian ekonomi nasabahnya sehingga nasabah mampu dan bersedia membayar harga produk, maka kepuasan nasabah akan meningkat.
 - c. Variabel aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pelaku UMKM dalam melakukan

pembiayaan, hal ini berarti bahwa peningkatan nilai aksesibilitas secara langsung meningkatkan kepuasan nasabah, artinya semakin baik aksesibilitas dalam hal kemudahan dalam menggunakan maupun memperoleh produk/layanan juga kemudahan akses ketika akan menuju lokasi serta kenyamanan dengan adanya jam operasional yang flexibel, maka kepuasan nasabah akan meningkat.

2. Berdasarkan hasil uji F, variabel independen (akseptabilitas, afordabilitas, dan aksesibilitas) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah pelaku UMKM dalam melakukan pembiayaan, hal ini dapat diartikan bahwa variabel independen sudah baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah pelaku UMKM dalam melakukan pembiayaan di KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran.
3. Berdasarkan perspektif ekonomi islam adalah sebagai berikut:
 - a. Akseptabilitas dalam konsep islam mengajarkan jika memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang maupun jasa jangan memberikan yang buruk, melainkan yang berkualitas kepada orang lain, dalam penelitian ini produk dari KJKS Sejahtera Mandiri sudah memiliki kegunaan yang sesuai dengan keinginan nasabah, hal ini berdasarkan pada berbagai macam penawaran produk/layanan yang disediakan.
 - b. Afordabilitas dalam konsep islam mengajarkan bahwa untuk selalu bertanggung jawab, terpercaya (*Al-Amanah*) dan menepati janji, dalam penelitian ini KJKS Sejahtera Mandiri dapat menepati janji karena baik waktu maupun total angsuran telah sesuai dengan akad yang diperjanjikan. Selain itu, pegawai juga sudah bertanggung jawab menjaga dengan baik privasi nasabahnya.
 - c. Aksesibilitas dalam konsep islam mengajarkan bahwa pemilihan lokasi harus lah memberikan kebaikan

untuk lingkungan sekitar karena hal tersebut secara langsung berdampak positif terhadap usaha yang dijalankan, dalam penelitian ini lokasi KJKS Sejahtera Mandiri sudah strategis terletak dipinggir jalan yang mudah dijangkau serta dekat dengan pusat kegiatan masyarakat yaitu pasar.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah disajikan maka peneliti menyampaikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Bagi pihak KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran
 - a. Dalam hal akseptabilitas pada penelitian ini, Ketersediaan produk sudah beragam, namun diharapkan pihak KJKS Sejahtera Mandiri lebih dapat meningkatkan kemampuan dan pelayanan pegawainya serta tetap menjaga hubungan baik dengan nasabah, sehingga nasabah akan selalu merasa puas.
 - b. Pada penelitian ini, variabel afordabilitas memiliki pengaruh besar kedua terhadap kepuasan nasabah, sehingga diharapkan pihak KJKS Sejahtera Mandiri dapat meningkatkan pemberian harga terjangkau yang mampu bersaing dengan kompetitor dengan tetap memperhatikan kemampuan ekonomi nasabahnya.
 - c. Sebagai variabel yang mempunyai pengaruh secara parsial paling besar terhadap tingkat kepuasan nasabah, aksesibilitas harus mendapat perhatian lebih dari pihak KJKS Sejahtera Mandiri. Diharapkan pihak KJKS Sejahtera Mandiri dapat meningkatkan kemudahan kepada nasabahnya dalam menggunakan maupun memperoleh produk/layanan, meningkatkan keamanan dan kenyamanan fasilitas kantor serta tidak membuat nasabah yang datang menunggu terlalu lama, sehingga kepuasan nasabah akan meningkat.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya apabila ada yang tertarik mengupas terkait penelitian ini dan dengan menggunakan alat analisis yang sama, disarankan sampel yang digunakan lebih luas sehingga bisa menginterpretasikan keadaan yang sesungguhnya, selain itu dapat juga untuk mencoba membandingkan dua lembaga atau lebih.



DAFTAR RUJUKAN

- Agus Tri Basuki, Nano Prawoto, *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi Dan Bisnis (Dilengkapi Aplikasi SPSS Dan Eviews)*, Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Arifin, Johan, *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo Press, 2009.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2014.
- , *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002.
- Christy Cussoy, Inge Puspa Puspita, Agung Hariyanto “Analisis Pengaruh *Accessibility* Dan *Security* Terhadap *Customer Satisfaction* Dan *Customer Loyalty* Nasabah KlikBCA, *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, Vol. 1, No.2, 2013.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2009.
- Gina W, effendi J, Program Pembiayaan LKMS dalam Peningkatan Kesejahteraan Pelaku Usaha Mikro (Studi Kasus BMT Baitul Karim Bekasi, *Jurnal Al-Muzara'ah* Vol.3 No.1.
- Hasan, Iqbal, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: PR Bumi Aksara, cetakan ke-3, 2008.
- , *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif) Edisi Kedua*, Jakarta : Bumi Aksara, 2001.
- Hermawan Kartajaya, Muhammad Syakir Kula, *Syariah Marketing*, Bandung: PT Mizan Pustaka, 2006.

Ikhsan, Muhammad, Pengaruh Akseptabilitas, Afordabilitas, Aksesibilitas dan Kesadaran Terhadap Niat Beli Layanan 4G Telkomsel di Bandar Lampung, *Tesis Program Pascasarjana Magister Manajemen*, Universitas Lampung, 2016.

Intan Dian Lisnawati, Pengaruh *Aksestabilitas*, Kompetensi, Sikap Moneter, Dan Pengalaman Positif Pengguna Jasa Asuransi Prudential Di Yogyakarta, *Jurnal Manajemen*, Vol.6 No.1.

Kadir, *Statistikika Terapan Konsep, Contoh Dan Analisis Data Dengan Program SPSS/Lisrel Dalam Penelitian Edisi Kedua*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2015.

Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia” (On-line), tersedia di: <http://www.depkop.go.id>, (29 Desember 2019).

Kotler, Phillip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Meleinium, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2000.

Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I. Edisi ke 13, Jakarta: Erlangga, 2009.

Martono, Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder Edisi Revisi*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012.

Niken Yulina Sari, Pengaruh *Affordability Price* Dan *Produk Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kosmetik *Green Product*, Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Telkom Bandung, 2014.

Nur Sindriyanto, Bambang Supono, *Metode Penelitian Bisnis* Edisi Pertama, Yogyakarta: BPFE, 1999.

Purwanto, Joko, wawancara dengan staff *Marketing*, KJKS Sejahtera Mandiri Pesawaran, 21 April 2020.

Rahmat Hidayat, Performance Appraisal sebagai Alat Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan, *Jurnal ILMAN*, Vol. 3, No. 1, pp. 1-8, ISSN 2355-1488, 2015.

Sheth, J., N. dan Sisodia, R., S, *The 4A's of Marketing: Creating Value for Customer, Companies and Society*, New York: Routledge, 2012.

Sondakh, Conny, "Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan" (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado), *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen* Vol.3, No.1, 2014.

Sugiarto, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*, Bandung: Alfabetha, 2012.

Sunyoto, Danang, *Studi Kelayakan Bisnis*, Cet. I, Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service, 2005.

Timotius, Kris H, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017.

Totok Jumantoro, Samsul Munir Amin, *Kamus Ilmu Ushul Fikih*, Jakarta: Penerbit Amzah, 2005.

Zulganef, *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.