

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran umum KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan ¹

KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan terletak di Jl. Rotowijayan No. 15 Kadipaten Kraton Yogyakarta. No. Badan Hukum : 30/BH/KPTS/VII/2008. Awal mula Pendirian KJKS BMT Artha Sejahtera pada mulanya digagas oleh sekelompok kecil masyarakat yang peduli akan nasib para pelaku usaha kecil dan mikro, terutama di Daerah Istimewa Yogyakarta. Didirikan pada hari Kamis, tanggal 16 Agustus 2007 di rumah Bapak Al qodri Al ustad yang beralamat di Gunungsaren Kidul, desa Trimurti, kec. Srandakan, kab. Bantul, provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta oleh 33 orang yang telah bertekad menjadi cikal bakal (pendiri) dari BMT Artha Sejahtera.

Di usia yang ke 9 tahun ini, telah banyak capaian-capaian BMT Artha Sejahtera baik pada bidang keuangan, keanggotaan dan bidang-bidang lain yang berkembang secara positif dan terus menunjukkan peningkatannya. Keberadaan KJKS BMT Artha Sejahtera ini akan lebih bermanfaat secara lebih luas dan menjadi solusi alternatif bagi masyarakat muslim di samping lembaga keuangan konvensional bilamana semua pihak, baik masyarakat dan BMT saling bahu-membahu, saling mengisi,

¹ *Buku Profil Lengkap KJKS BMT Artha Sejahtera – Mandiri Menuju Sejahtera*. Heru Hastyanto (Sekretaris), 2016. Hal : 1 - 7

melengkapi dan menyempurnakan. KJKS BMT Artha Sejahtera berkomitmen menjadi lembaga keuangan mikro yang berpihak kepada masyarakat kelas bawah dengan menghadirkan solusi alternatif pembiayaan dengan pola syariah. Tentunya ini menjadi komitmen yang akan terus kita pegang teguh secara bersama-sama, baik melalui program-program jangka pendek, menengah ataupun jangka panjang.

Perkembangan KJKS BMT Artha Sejahtera ini di masa depan diharapkan dapat membantu pemerintah sebagaimana tertuang dalam UU tentang Perkoperasian dan UKM, dalam upaya pengentasan kemiskinan dan pengurangan pengangguran, dan sebagai efek lanjutannya adalah tumbuhnya ekonomi masyarakat terutama yang digawangi oleh para pelaku usaha kecil dan mikro di DI Yogyakarta khususnya dan Indonesia pada umumnya. Peran Baitul Maal sebagai sayap sosial juga harus kita optimalkan untuk mendampingi Baitut Tamwil-nya, sebagai sayap usahanya. Sinergi yang terjalin pada kedua bidang kegiatan utama KJKS BMT ini nantinya akan mampu mendorong umat dan memberdayakannya menuju masyarakat yang “*mandiri menuju sejahtera*” seperti yang menjadi slogan BMT.

VISI BMT ARTHA SEJAHTERA

Menjadi BMT yang berperan dalam penerapan ekonomi syariah dan meningkatkan ekonomi masyarakat Yogyakarta dengan aset 20 milyar pada tahun 2018.

MISI BMT ARTHA SEJAHTERA

- a. Menerapkan sistem keuangan syariah secara komprehensif melalui produk-produk jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- b. Mengembangkan sumber daya insani yang berkualitas dengan etos kerja dan integritas tinggi, disiplin dan dinamis, didukung penguasaan teknologi informasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan
- c. Melaksanakan bisnis melalui pembiayaan dan pendampingan usaha mikro, kecil dan menengah untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas usaha
- d. Mensosialisasikan dan mengelola zakat, infak dan shadaqah untuk kepentingan dan pengabdian pada masyarakat

Hingga saat ini BMT Artha Sejahtera telah mempunyai 3 kantor cabang dan 1 kantor pusat di wilayah Yogyakarta. Berikut ini penulis cantumkan cabang-cabang BMT Artha Sejahtera beserta alamat alamatnya.

Tabel 4.1 nama & alamat kantor BMT Artha Sejahtera

No.	Nama Kantor	Alamat Kantor
1.	Kantor Pusat BMT Artha Sejahtera	Jl. Rotowijayan No 15 Kadipaten Kraton Yogyakarta
2.	BMT Artha Sejahtera Cabang Rotowijayan	Jl. Rotowijayan No 15 Kadipaten Kraton Yogyakarta
3.	BMT Artha Sejahtera Cabang Srandakan	Jl. Srandakan KM 9 Samparan Caturharjo Pandak Bantul
4.	BMT Artha Sejahtera Cabang Parangtritis	Jl. Parangtritis KM 22 Donotirto Kretek Bantul

STRUKTUR ORGANISASI BMT ARTHA SEJAHTERA

Struktur organisasi BMT yang dibentuk sesuai dengan standar keorganisasian baku di organisasi koperasi syariah yaitu terdiri dari Dewan Pengawas Syariah (DPS), Pengawas Manajemen, Pengurus dan Pengelola.

Dewan Pengawas Syariah (DPS)

Beranggotakan 3 (tiga) orang, yaitu :

- Drs. Thoyib Hidayat, M.Si
- Suyadi, S.Ag, M.Ag
- Ust. Mujiman

Pengawas Manajemen

Beranggotakan 3 (tiga) orang, yaitu :

- Asrofi, S.Ag
- Al Qodri Al Ustad
- Eko Setyawan Nugroho, SE

Pengurus Koperasi Periode Tahun 2014-2018

Beranggotakan 3 (tiga) orang, yaitu :

- Ketua : Andi Yuni Pratama, STP
- Sekretaris : Heru Hastyanto, ST., MEK
- Bendahara : H. Pandit Fatih Ahmadi, SE, MM

Pengelola Koperasi

• Kantor Cabang Rotowijayan

- Manajer : H. Pandit Fatih Ahmadi, SE, MM
- Accounting : Rini Setyaningsih, SE
- Teller/CSO : Wulandari, S.Pd
- Account Officer : Abdul Rasak
- Account Officer : Danuri

- **Kantor Cabang Srandakan**

- Manajer : Sukamto
- Accounting : Garnita Padma Sari, ST
- Teller/CSO : Maya Widiyaningsih, S.Pd
- Account Officer : Agus Winarno
- Account Officer : Syamsi Daiman
- Bag. Perumahan : Margono, A.Md

- **Kantor Cabang Kretek / Parangtritis**

- Manajer : Siti Ngaisah, SEI
- Teller/CSO : Nasikhun Amin, S.Pd I
- Account Officer : Endri Susanto, SE
- Account Officer : Wahyudi, SE

- **Unit Baitul Maal (UBM)**

- Manajer : Subarkah, S.Pt
- Funding Officer : Muhamad Nurudin

➤ **Jenis produk di BMT**

1) Produk Simpanan

Untuk memperkuat sistem permodalan, KJKS BMT Artha Sejahtera melakukan penggalangan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Dana yang terkumpul bersifat titipan dan dikelola oleh BMT dalam bentuk investasi dan stimulus bantuan permodalan usaha, baik yang sedang akan memulai usaha maupun

pelaku usaha yang ingin mengembangkan usahanya. Bentuk produk-produk simpanan antara lain :

- a) *Simpanan Mudharabah*, adalah simpanan masyarakat yang bersifat fleksibel, dengan keleluasaan dan dapat diambil sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan mitra penyimpan. Setoran awal minimal Rp. 10.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000. Nisbah bagi hasil 17% dari pendapatan BMT.
- b) *Simpanan Berjangka “Deposito Sejahtera”*, adalah simpanan yang telah disepakati antara pihak BMT dengan pemilik dana bahwa simpanan hanya boleh diambil dalam jangka/tempo waktu yang telah disepakati bersama (1,3,6,12 atau 24 bulan). Nisbah bagi hasil 30% (1 bulan), 45% (3 bulan), 50% (6 bulan), 55% (12 bulan), 60% (24 bulan) dari pendapatan BMT.
- c) *Simpanan Pendidikan*, adalah simpanan yang dikhususkan bagi instansi sekolah dan atau orang tua yang memiliki rencana pendidikan bagi anak-anaknya. Dengan simpanan pendidikan ini, maka hambatan pendidikan yang diakibatkan oleh biaya pendidikan yang tinggi bisa diantisipasi lebih awal. Penarikan dapat dilakukan setiap tahun ajaran baru atau selama masa pendidikan sesuai kesepakatan. Setoran awal minimal Rp. 20.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp.10.000. Nisbah bagi hasil 18% dari pendapatan BMT.

- d) *Simpanan Walimah*, adalah simpanan yang ditujukan kepada orang tua dan perorangan yang memiliki rencana pernikahan. Penarikan dapat dilakukan saat menjelang pernikahan. Setoran awal minimal Rp. 25.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp.10.000. Nisbah bagi hasil 20% dari pendapatan BMT.
- e) *Simpanan Qurban dan Aqiqah*, adalah simpanan yang dikhususkan untuk mempersiapkan dana dalam rangka pembelian hewan kurban dan kambing aqiqah. Penarikan minimal satu bulan menjelang hari raya Idul Adha atau tujuh hari menjelang aqiqah. Setoran awal minimal Rp. 20.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000. Nisbah bagi hasil 20% dari pendapatan BMT.
- f) *Simpanan Haji atau Umroh*, adalah simpanan yang dikhususkan untuk mempersiapkan dana berangkat Haji atau Umroh. Penarikan dapat dilakukan menjelang keberangkatan Haji atau Umroh. Setoran awal minimal Rp. 100.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 50.000. Nisbah bagi hasil 20% dari pendapatan BMT.
- Syarat – syarat simpanan :
 - Mengisi form pembukaan rekening yang telah disediakan
 - Melampirkan foto copy identitas diri (KTP/SIM/KTM)

2) Produk pembiayaan

Dana masyarakat berupa simpanan akan dikelola dalam bentuk pembiayaan dengan prinsip-prinsip syariat Islam. Segmentasi pelaku usaha diarahkan untuk kegiatan usaha yang halal dan diberlakukan sistem pembagian keuntungan yang adil bagi pihak BMT maupun bagi pihak pelaku usaha itu sendiri. Bentuk-bentuk layanan pembiayaan antara lain sebagai berikut :

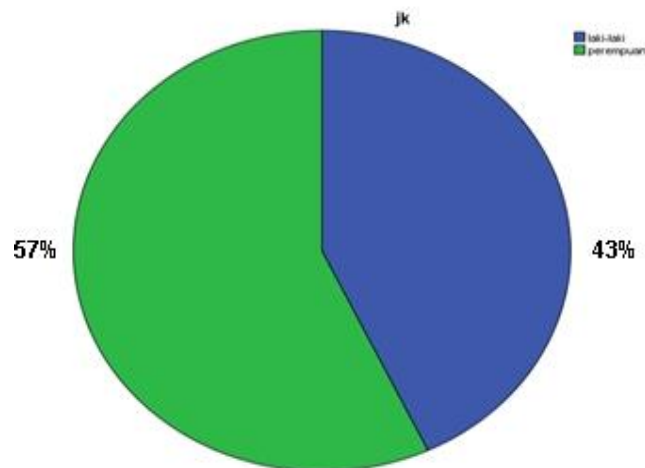
- a) *Pembiayaan Musyarakah*, adalah pembiayaan kepada pelaku usaha kecil dan menengah dalam hal pemenuhan kebutuhan tambahan modal kerja. Antara pihak BMT dan pelaku usaha terjadi kontrak kerja yang meliputi lama pembiayaan dan sistem pembagian keuntungan dengan bagi hasil.
- b) *Pembiayaan Murabahah*, adalah pembiayaan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diprioritaskan untuk pembelian alat-alat maupun bahan penunjang usaha dan atau kegiatan bisnis lainnya.
- c) *Pembiayaan Ijarah*, adalah pembiayaan yang mengacu pada prinsip sewa baik berupa jasa, benda dan barang untuk usaha.
- d) *Pembiayaan Qardul Hasan*, adalah pembiayaan tanpa margin (tambahan keuntungan). Pembiayaan ini lebih difokuskan kepada masyarakat miskin dan ekonomi lemah dalam rangka mendorong dan menstimulus untuk mau berusaha dan kerja keras membangkitkan ekonomi keluarga.

- Syarat – syarat Pembiayaan
 - Mengisi formulir pengajuan pembiayaan dengan selengkap-lengkapnyanya dan sejujur-jujurnya
 - Melampirkan foto copy KTP suami & istri, KK/C1, Surat nikah, Slip gaji, Rekening listrik, Agunan/jaminan
 - Bersedia untuk disurvei dan diwawancara

2. Karakteristik Responden

Jumlah anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah 100 anggota yang ditemui selama satu bulan yaitu dari tanggal 18 September 2017 sampai 17 Oktober 2017, dan seluruh kuesioner kembali serta layak untuk dianalisa. Berdasarkan kuesioner tersebut dapat diidentifikasi karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan empat karakteristik yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Secara rinci karakteristik dari responden/anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

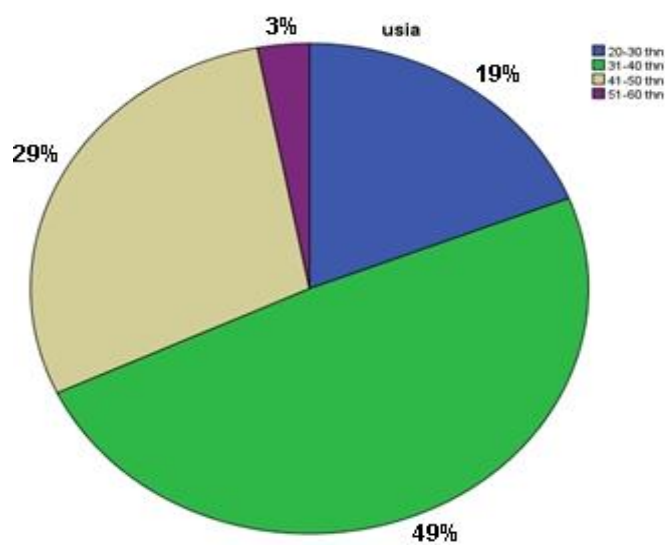


Sumber : Data primer diolah, 2017

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa dari 100 anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan yang menjadi responden

terdiri dari anggota laki – laki sebesar 43 orang atau 43% dan anggota wanita sebesar 57 orang atau 57%, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kebanyakan responden berjenis kelamin perempuan.

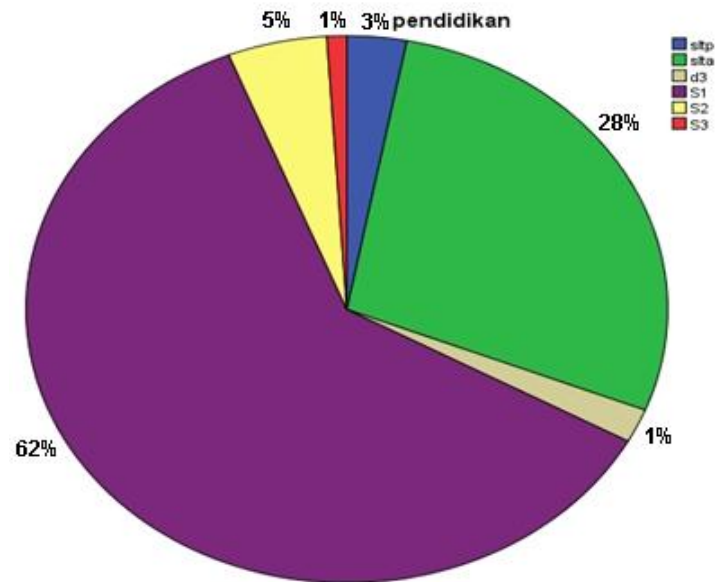
b. Karakteristik responden berdasarkan usia



Sumber : Data primer diolah, 2017

Data di atas menjelaskan bahwa anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan yang menjadi responden paling banyak adalah yang berumur 31-40 tahun sebanyak 49 orang atau 49%, kemudian diikuti oleh anggota yang berumur 41-50 tahun sebanyak 29 orang atau 29%, yang berumur 20-30 tahun sebanyak 19 orang atau 19%, dan yang berumur 51-60 tahun sebanyak 3 orang atau 3%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kebanyakan responden berusia 31-40 tahun yaitu sebanyak 49 responden.

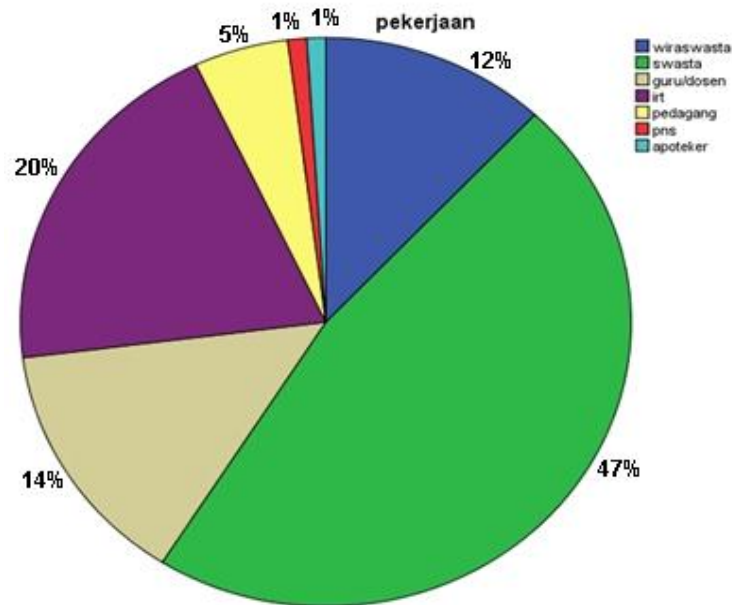
c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir



Sumber : Data primer diolah, 2017

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden/anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan paling banyak pendidikan terakhir yaitu S1 sebanyak 62 orang atau 62%, kemudian di ikuti SLTA sebanyak 28 orang atau 28%, S2 sebanyak 5 orang atau 5%, SLTP sebanyak 3 orang atau 3%, D3 sebanyak 1 orang atau 1% dan S3 sebanyak 1 orang atau 1%, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa responden paling banyak adalah yang berpendidikan terakhir S1 yaitu sebanyak 62 orang.

d. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan



Sumber : Data primer diolah, 2017

Data di atas menjelaskan bahwa status pekerjaan responden sebagian besar swasta sebanyak 47 orang atau 47%, kemudian ibu rumah tangga sebanyak 20 orang atau 20%, guru/dosen sebanyak 14 orang atau 14%, wiraswasta 12 orang atau 12%, pedagang sebanyak 5 orang atau 5%, sebagai PNS ada 1 orang atau 1%, dan apoteker ada 1 orang atau 1%. Kesimpulannya bahwa kebanyakan responden bekerja sebagai karyawan swasta yaitu sebanyak 47 orang.

3. Uji Instrumen Data

Untuk mengetahui nilai validitas dan reliabilitas dari data kuesioner masing-masing butir dipergunakan program komputer seri program statistik (SPSS 15.0) dan hasilnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila koefisien korelasi (r) $< 0,05$.

Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS 15.00 for Windows. Cara menentukan R table adalah disini peneliti menggunakan sampel untuk uji kuesioner sebanyak 100 orang responden dengan signifikansi 5%. Dari sini didapat nilai $df = n - 2$. Jadi $df = 100 - 2 = 98$. Lalu lihat pada tabel distribusi nilai R tabel di angka 98 pada signifikansi 5%, didapatkan angka R tabel = 0,196.

Jadi jika R table lebih kecil $<$ dari R hasil hitungan, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Dan sebaliknya jika R tabel lebih besar $>$ dari R hasil hitungan, maka dinyatakan tidak valid.

Untuk lebih lengkapnya uji validitas kuisoner dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2**Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan 1**

Variabel	Pertanyaan	R Hitung (Bivariate Pearson)	R Tabel	Keterangan
Daya tanggap / kesigapan	X1.1	0,614	0,196	Valid
	X1.2	0,590	0,196	Valid
	X1.3	0,619	0,196	Valid
	X1.4	0,641	0,196	Valid
	X1.5	0,675	0,196	Valid
Keandalan	X2.1	0,470	0,196	Valid
	X2.2	0,536	0,196	Valid
	X2.3	0,703	0,196	Valid
	X2.4	0,567	0,196	Valid
	X2.5	0,290	0,196	Valid
Jaminan	X3.1	0,605	0,196	Valid
	X3.2	0,495	0,196	Valid
	X3.3	0,466	0,196	Valid
	X3.4	0,530	0,196	Valid
	X3.5	0,533	0,196	Valid
Empati /perhatian	X4.1	0,611	0,196	Valid
	X4.2	0,489	0,196	Valid
	X4.3	0,606	0,196	Valid
	X4.4	0,613	0,196	Valid
	X4.5	0,426	0,196	Valid
Bukti fisik	X5.1	0,678	0,196	Valid
	X5.2	0,510	0,196	Valid
	X5.3	0,704	0,196	Valid
	X5.4	0,601	0,196	Valid
	X5.5	0,075	0,196	Tidak Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Tabel 4.2 diperoleh bahwa 24 indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari $R_{table} = 0,196$ dan 1 indikator adalah tidak valid, maka 1 indikator tersebut harus dikeluarkan dan diuji lagi validitasnya. Hasilnya pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3**Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan 2**

Variabel	Pertanyaan	R Hitung (Bivariate Pearson)	R Tabel	Keterangan
Daya tanggap / kesigapan	X1.1	0,621	0,196	Valid
	X1.2	0,603	0,196	Valid
	X1.3	0,619	0,196	Valid
	X1.4	0,650	0,196	Valid
	X1.5	0,678	0,196	Valid
Keandalan	X2.1	0,467	0,196	Valid
	X2.2	0,541	0,196	Valid
	X2.3	0,708	0,196	Valid
	X2.4	0,567	0,196	Valid
	X2.5	0,292	0,196	Valid
Jaminan	X3.1	0,610	0,196	Valid
	X3.2	0,484	0,196	Valid
	X3.3	0,466	0,196	Valid
	X3.4	0,527	0,196	Valid
	X3.5	0,540	0,196	Valid
Empati / perhatian	X4.1	0,616	0,196	Valid
	X4.2	0,479	0,196	Valid
	X4.3	0,602	0,196	Valid
	X4.4	0,612	0,196	Valid
	X4.5	0,412	0,196	Valid
Bukti fisik	X5.1	0,689	0,196	Valid
	X5.2	0,514	0,196	Valid
	X5.3	0,714	0,196	Valid
	X5.4	0,596	0,196	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Tabel 4.3 diperoleh bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari $R_{table} = 0,196$, sehingga semua indikator tersebut adalah valid.

Tabel 4.4**Uji Validitas Instrumen Kepuasan Anggota**

Variabel	Pertanyaan	R Hitung (Bivariate Pearson)	R Tabel	Keterangan
Tetap Loyal	Y1.1	0,649	0,196	Valid
	Y1.2	0,653	0,196	Valid
	Y1.3	0,656	0,196	Valid
Membeli produk baru yang ditawarkan	Y2.1	0.486	0,196	Valid
	Y2.2	0.713	0,196	Valid
	Y2.3	0.658	0,196	Valid
Merekomendasikan Produk	Y3.1	0.755	0,196	Valid
	Y3.2	0.771	0,196	Valid
	Y3.3	0.785	0,196	Valid
Bersedia Membayar Lebih	Y4.1	0.789	0,196	Valid
	Y4.2	0.740	0,196	Valid
	Y4.3	0.800	0,196	Valid
Memberi masukan	Y5.1	0.469	0,196	Valid
	Y5.2	0.584	0,196	Valid
	Y5.3	0.299	0,196	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2017

Tabel 4.4 diperoleh bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari R table = 0,196 sehingga semua indikator tersebut adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Nilai yang digunakan untuk mengukur instrument

menggunakan nilai *cronbach alpha*. Secara empiris, diberikan ketentuan bahwa *cronbach alpha* > 0,6 mengindikasikan reliabilitas konsistensi internal yang tidak memuaskan.

Jika alpha atau r hitung:

- a) 0,8 - 1,0 = Reliabilitas baik
- b) 0,6 - 0,799 = Reliabilitas diterima
- c) kurang dari 0,6 = Reliabilitas kurang baik

Hasil uji reliabilitas kuisioner penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronsbach's Alpha	Nilai Kritis	Status
Kualitas Pelayanan	0,901	0,6	Reliabel
Kepuasan Anggota	0,906	0,6	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2017

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

4. Analisis Data

a. Analisis Regresi Linear berganda

Metode analisis regresi digunakan untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Anggota). Data diolah secara statistik untuk keperluan analisis dan pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu program SPSS 15.00 for Windows. Hasil analisis uji regresi dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut ini :

Tabel 4.6
Uji Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	12.353	6.030		
Daya_tanggap	1.107	.301	.381	3.675	.000
Keandalan	.399	.342	.118	1.166	.246
Jaminan	-.361	.275	-.117	-1.312	.193
Perhatian	.552	.212	.218	2.604	.011
bukti_fisik	.673	.285	.238	2.361	.020

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber : Data primer diolah, 2017

Persamaan regresi berganda berdasarkan hasil analisis regresi dapat diketahui sebagai berikut::

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

$$Y = 12.353 + 1.107 \cdot X_1 + 0.399 \cdot X_2 + -0.361 \cdot X_3 + 0.552 \cdot X_4 + 0.673 \cdot X_5$$

Y = Kepuasan Anggota

X₁ = Kesigapan/Daya tanggap

X₂ = Keandalan

X₃ = Jaminan

X₄ = Empati/Perhatian

X₅ = Bukti fisik

Dari hasil estimasi regresi yang diperoleh dapat dijelaskan makna koefisien regresi berganda sebagai berikut :

a = 12.353, menunjukkan nilai konstanta dari Kepuasan Anggota yang berarti jika pengaruh Kualitas Pelayanan sama dengan nol maka nilai Kepuasan Anggota adalah sebesar 12.353.

b₁ = 1,107. menunjukkan nilai koefisien beta pada variabel Daya tanggap sebesar 1,107 yang artinya apabila penilaian Daya tanggap (X₁) naik sebesar satu satuan maka penilaian terhadap Kepuasan Anggota akan naik sebesar 1,107 satuan. Variabel Daya tanggap memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Anggota

b₂ = 0,399, menunjukkan nilai koefisien beta pada variabel keandalan sebesar 0,399 yang artinya apabila penilaian keandalan (X₂) naik sebesar satu satuan maka penilaian terhadap Kepuasan Anggota akan naik sebesar

0,399 satuan. Variabel keandalan memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Anggota.

$b_3 = -0,361$. menunjukkan nilai koefisien beta pada variabel jaminan sebesar -0,361 yang artinya apabila penilaian jaminan (X_3) naik sebesar satu satuan maka penilaian terhadap Kepuasan Anggota akan turun sebesar -0,361 satuan. Variabel jaminan memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Anggota.

$b_4 = 0,552$. menunjukkan nilai koefisien beta pada variabel perhatian sebesar 0,552 yang artinya apabila penilaian perhatian (X_4) naik sebesar satu satuan maka penilaian terhadap Kepuasan Anggota akan naik sebesar 0,552 satuan. Variabel perhatian memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Anggota.

$b_5 = 0,673$. menunjukkan nilai koefisien beta pada variabel bukti fisik sebesar 0,673 yang artinya apabila penilaian bukti fisik (X_5) naik sebesar satu satuan maka penilaian terhadap Kepuasan Anggota akan naik sebesar 0,673 satuan. Variabel bukti fisik memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Anggota.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur ketepatan pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent. Nilai R^2 yang mendekati angka 1 berarti model yang digunakan sangat tepat

dan jika nilai R^2 yang mendekati angka 0 berarti model yang digunakan kurang tepat.

Hasil koefisien determinasi menggunakan *program* SPSS 15.00 *for Windows* dapat di lihat pada Tabel 4.11 di bawah ini :

Tabel 4.7
Koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.706 ^a	.499	.472	5.977

a. Predictors: (Constant), bukti_fisik, perhatian, jaminan, keandalan, Daya_tanggap

Sumber : Data primer diolah, 2017

Berdasarkan analisis koefisien determinasi untuk persamaan regresi diperoleh koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,472 atau 47%. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Anggota dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 47 %. sedangkan sisanya sebesar 53% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan uji parsial (t-hitung).

a. Uji t (parsial)

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (Kualitas Pelayanan) dalam menerangkan variabel dependen (Kepuasan Anggota). Pengujian selanjutnya dilakukan untuk menguji hipotesis dengan uji t sebagai berikut.

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

1) Variabel X_1 (Daya tanggap / kesigapan)

Daya tanggap / kesigapan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung $(0,000) < 0,05$.

2) Variabel X_2 (Keandalan)

Keandalan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung $(0,246) > 0,05$.

3) Variabel X_3 (Jaminan)

Jaminan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung $(0,193) > 0,05$.

4) Variabel X_4 (Perhatian)

Perhatian berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung $(0,011) < 0,05$.

5) Variabel X_5 (Bukti fisik)

Bukti fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung $(0,020) < 0,05$.

b. Uji F (simultan)

Uji F digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Jika signifikansi F hitung lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak yang artinya variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependent.

Hasil uji F variabel bebas terhadap terikat adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Uji F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3345.367	5	669.073	18.732	.000 ^a
Residual	3357.593	94	35.719		
Total	6702.960	99			

a. Predictors: (Constant), bukti_fisik, perhatian, jaminan, keandalan, Daya_tanggap

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber : Data primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh bahwa nilai F-hitung sebesar 18.732. Sedangkan signifikansinya sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi di bawah 0,05, maka berarti bahwa kesigapan (daya tanggap), keandalan, jaminan, empati (perhatian) dan bukti fisik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan.

B. Pembahasan

1. Pengaruh variabel kesigapan / daya tanggap terhadap kepuasan anggota

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa kesigapan / daya tanggap mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung $(0,000) < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa sejalan dengan pengujian H_1 yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara kesigapan dengan kepuasan anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan.

Berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan tentunya mengharapkan adanya kesigapan atas kualitas pelayanan yang diberikan sesuai tingkat kepuasan anggota. Sangat wajar bahwa dalam memberikan pelayanan yang menyenangkan, kecakapan dalam pelayanan, menciptakan respon yang positif sebagai respon timbal balik antara KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan dan anggota guna memberikan pelayanan yang baik .

Bentuk-bentuk pelayanan yang perlu diberikan sangat ditentukan oleh sikap, profesi dan respon atas keluhan anggota. Kesigapan / daya tanggap yang ditujukan kepada anggota yaitu : (1) Karyawan bekerja dengan cepat dalam melayani anggota, (2) Karyawan selalu bersedia memberikan bantuan kepada anggota jika memerlukan bantuan, (3) Karyawan merespon cepat dan tanggap terhadap penanganan keluhan anggota, (4) Karyawan menjalin komunikasi yang lancar dengan anggota, (5) karyawan

dalam memberikan informasi dengan jelas dan terinci tentang pelayanan yang akan diberikan.

Sehingga dapat diketahui dari 100 responden yang tercatat sebagai anggota pada KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan adanya bukti untuk menerima H_1 , bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kesigapan/daya tanggap dengan kepuasan anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan.

2. Pengaruh variabel kehandalan terhadap kepuasan anggota

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa kehandalan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung ($0,246$) $>$ $0,05$. Ini menunjukkan bahwa tidak sejalan dengan pengujian H_1 yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara keandalan dengan kepuasan anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan.

Hal ini terjadi karena adanya kesalahan dalam memahami sejumlah pernyataan dalam kuesioner variabel kehandalan. Pada pernyataan no. 3 pada variabel kehandalan ada 6 persen anggota yang menjawab tidak setuju. Padahal pernyataannya pada nomor 3 “Ketepatan jadwal buka dan tutup BMT Artha Sejahtera Rotowijayan” . akan tetapi ada responden yang salah mengartikan pernyataan tersebut. Jam operasional pada KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan pukul 08.00 – 15.00 WIB dengan 5 hari kerja senin – jum’at. Bahwa ada 6 persen responden yang tidak setuju dengan waktu operasional tersebut, Karena mereka ingin waktu

operasional dari BMT itu lebih lama sampai pukul 17.00, dan hari sabtu tetap buka. Ini dikarenakan mereka bekerja sebagai karyawan swasta, dan jam kerjanya sama dengan BMT. Jadi ketika anggota pulang kerja lalu ingin menabung atau mengangsur pinjaman sampai di BMT sudah tutup.

Lalu pada pernyataan nomor 4 pada variabel kehandalan “Karyawan selalu tepat janji bila berjanji dengan anggota”, terdapat 4 persen responden yang menjawab tidak setuju. Ini disebabkan karena karyawan dari BMT yang sudah berjanji dengan anggota tidak menepati janjinya. Ini bisa terjadi karena karyawan terlalu sibuk atau lupa dengan janjinya. Sementara anggota sudah meluangkan waktunya untuk bertemu dengan karyawan BMT, akan tetapi tidak datang. Inilah yang menyebabkan responden tidak setuju dengan pernyataan nomor 4 pada variabel kehandalan.

Sehingga dapat diketahui dari 100 reponden yang tercatat sebagai anggota pada KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan terdapat bukti untuk menerima H_0 , bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kehandalan dengan kepuasan anggota. Dan menolak H_1 , bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kehandalan dengan kepuasan anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan.

3. Pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan anggota

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa jaminan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung $(0,193) > 0,05$. Ini menunjukkan bahwa tidak sejalan dengan pengujian H_1 yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan.

Hal ini terjadi karena ada 6 persen responden yang menjawab tidak setuju pada 3 pernyataan di variabel jaminan, (1) BMT memberikan SHU (Sisa Hasil Usaha) kepada anggota sebanding dengan jasa yang dilakukan masing-masing anggota, (2) Kemudahan dalam melaksanakan ZIS (Zakat, Infaq, Sadaqoh) pada BMT, (3) Uang dapat diambil dengan mudah sesuai dengan jenis simpanan.

Pada pernyataan nomor 1, responden menjawab tidak setuju dikarenakan SHU (Sisa Hasil Usaha) dari BMT yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan yang diharapkan mereka, yang jumlahnya dianggap terlalu kecil. Pada pernyataan nomor 2, responden menjawab tidak setuju karena tidak tahu bagaimana caranya melakukan ZIS (Zakat, Infaq, Sadaqah) di BMT. Yang mereka tahu hanya melakukan menabung, mengangsur jika punya pinjaman dan membayar iuran bulanan sebagai anggota. Pada pernyataan nomor 3, responden menjawab tidak setuju karena memang ada jenis simpanan pada BMT yang tidak bisa diambil

langsung bisa cair, Sebagai contoh penarikan deposito yang jumlahnya besar 100 juta keatas. Ini dikarenakan BMT tidak berani menyimpan kas di kantornya dengan jumlah besar dengan alasan keamanan. BMT lebih memilih menyimpan kas nya di bank-bank, yang lokasinya tidak terlalu jauh dari BMT, seperti BPD DIY, BANK Mandiri Syariah, BNI, BRI.

Sehingga dapat diketahui dari 100 reponden yang tercatat sebagai anggota pada KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan terdapat bukti untuk menerima H_0 , bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan anggota. Dan menolak H_1 , bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kehandalan dengan kepuasan anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan.

4. Pengaruh variabel empati / perhatian terhadap kepuasan anggota

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa empati mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung $(0,011) < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa sejalan dengan pengujian H_1 yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara empati dengan kepuasan anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan.

Pelayanan KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan hingga saat ini telah memberikan suatu kualitas pelayanan yang mengarah kepada perbaikan nilai empati yang ditawarkan kepada anggota, sehingga anggota dapat menilai bahwa kepuasan pelayanan yang diterima betul-betul memuaskan.

Secara operasional, KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan telah mengembangkan suatu empati/ perhatian yang ditujukan kepada anggota dalam bentuk : (1) Karyawan tidak membedakan anggota, (2) Karyawan mau memberi perhatian kepada anggota, (3) Karyawan mendengarkan dengan sabar keluhan anggota, (4) Pemahaman seluruh karyawan BMT dalam memahami kebutuhan anggota, (5) Karyawan memberikan pembinaan kepada anggota.

Sehingga dapat diketahui dari 100 reponden yang tercatat sebagai anggota pada KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan adanya bukti untuk menerima H_1 , bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara empati dengan kepuasan anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan.

5. Pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan anggota

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa bukti fisik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini ditunjukkan oleh nilai sig t hitung $(0,020) < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa sejalan dengan pengujian H_1 yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan.

Bentuk-bentuk pemberian kualitas pelayanan sebagai bukti fisik yang diberikan oleh KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan harus tersedianya : (1) Bangunan BMT memiliki desain eksterior dan interior yang menarik, (2) BMT dilengkapi dengan tempat parkir yang luas, (3) Ruang tunggu BMT yang nyaman, (4) Tersedianya nomor antrian bagi

nasabah atau anggota, (5) Tersedianya kotak saran bagi nasabah atau anggota.

Sehingga dapat diketahui dari 100 reponden yang tercatat sebagai anggota pada KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan adanya bukti untuk menerima H_1 , bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan.