

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Deskripsi Latar Objek Penelitian

a. Sejarah KSPPS BMT Surya Asa Artha

BMT Surya Asa Artha merupakan unit usaha dari Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) yang berdiri sejak tahun 2007. Pada tanggal 2 Mei 2007 Bank Indonesia mengeluarkan surat keputusan Badan Hukum dengan No.10/BH/KPTS/V/2007, dan Surat Izin Usaha Pendirian (SIUP) dengan No. 503/0768/PK/XII/2011, dengan adanya surat keputusan tersebut maka secara resmi KSPPS BMT Surya Asa Artha telah mendapatkan izin operasional usaha.

KSPPS BMT Surya Asa Artha pertama berdiri di daerah Kemetiran Yogyakarta yang didirikan oleh Bapak Surya Purba. BMT ini berdiri karena inisiatif dari pendirinya karena pada saat itu belum terdapat BMT di daerah Kemetiran Yogyakarta. Bapak Surya Purba merupakan Duta Koperasi pada saat itu, kemudian KSPPS BMT Surya Asa Artha berpindah tempat operasional di Gamping Sleman Yogyakarta pada tahun 2009 dengan tujuan untuk mencari pangsa pasar yang lebih baik. KSPPS BMT Surya Asa Artha dari awal melakukan operasionalnya telah melakukan 2 kali pergantian kepengurusan, satu periode kepengurusan yaitu selama 5 tahun. Sedangkan pergantian manager telah dilakukan 3 kali selama 2 periode terakhir ini.

KSPPS BMT Surya Asa Artha berperan sebagai lembaga keuangan mikro yang pengoperasiannya berdasar prinsip syariah dan prinsip koperasi atas dasar kekeluargaan. KSPPS BMT Surya Asa Artha terdiri dari dua lembaga yaitu *Baitul Maal* dan *Baitul Tamwil*. *Baitul Maal* adalah menghimpun dana anggota dalam bentuk infaq, sodaqoh, dan hibah. Sedangkan *Baitul Tamwil* adalah menghimpun dana dan menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan kepada anggotanya.

KSPPS BMT Surya Asa Artha sebagai lembaga investasi syariah terus mengembangkan usaha kecil dan menengah dengan memberikan pembiayaan baik untuk modal tetap maupun modal untuk modal usaha. Dalam waktu 3 (tiga) tahun terakhir, KSPPS BMT Surya Asa Artha mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan baik dari permodalan maupun jumlah aset yang terus meningkat.

Tabel. 4.1 Jumlah Asset KSPPS BMT Surya Asa Arta Tahun 2014-2016

TAHUN	2014	2015	2016
Asset	2.226.753.968	2.303.144.403	2.548.616.063
Modal	1.501.781.997	1.676.881.094	1.828.413.285

Sumber : Laporan Rapat Akhir Tahun KSPPS BMT Surya Asa Artha.

Hal ini membuktikan bahwa KSPPS BMT Surya Asa Artha semakin dipercaya oleh anggota dan masyarakat dalam fungsinya sebagai lembaga keuangan syariah.

b. Visi dan Misi KSPPS BMT Surya Asa Artha

Visi : Mewujudkan lembaga ekonomi ummat yang sehat, tangguh, mandiri dan profesional dengan nilai-nilai rahmatan lil'alamin.

Misi : Memberikan layanan terbaik dan kesejahteraan untuk anggota.

c. Filosofi Kerja KSPPS BMT Surya Asa Artha

- 1) Kerja itu RAHMAD : Kerja adalah terimakasih kami. Kami harus bekerja tulus.
- 2) Kerja itu AMANAH : Kerja adalah tanggung jawab kami. Kami harus bekerja tuntas.
- 3) Kerja itu SUCI : Kerja adalah panggilan kami. Kami harus bekerja benar.
- 4) Kerja itu SEHAT : Kerja adalah aktualisasi kami. Kami harus bekerja keras.
- 5) Kerja itu SENI : Kerja adalah kesukaan kami. Kami harus kreatif.
- 6) Kerja itu IBADAH : Kerja adalah pengabdian kami. Kami harus serius.
- 7) Kerja itu MULIA : Kerja adalah pelayanan kami. Kami harus bekerja sempurna.
- 8) Kerja itu KEHORMATAN : Kerja adalah kewajiban kami. Kami harus bekerja unggul.
- 9) Kerja itu PROFESIONAL : Kerja adalah pilihan kami. Kami harus bekerja cerdas.

d. MOTTO KSPPS BMT Surya Asa Artha

“Mita Bisnis Terpercaya”

Dalam menjalankan bisnis atau usaha ada saling PERCAYA, sebagai mitra yang baik ada saling MEMBERI dan MENERIMA ada KEBERSAMAAN dan ada KEKELUARGAAN yang terbangun.

e. Tujuan KSPPS BMT Surya Asa Artha

Meningkatkan kesejahteraan anggota, pengelola dan ummat, Turut berpartisipasi aktif dalam membumikan ekonomi ummat, Menyediakan permodalan islami bagi usaha mikro.

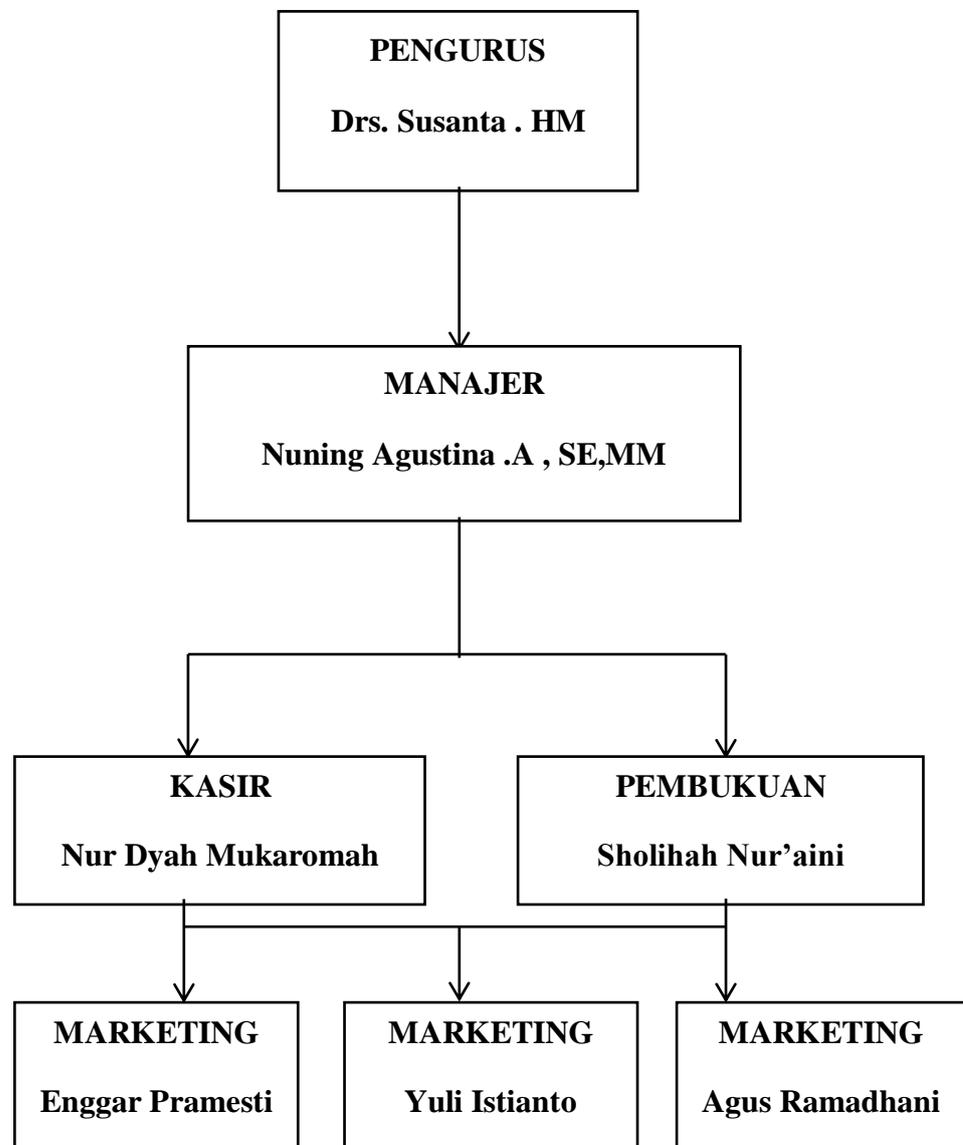
f. Lokasi KSPPS BMT Surya Asa Artha

Jl. Gamping Lor RT.03 RW.11 Ambarketawang Gamping Sleman.
Merupakan tempat yang cukup strategis, yang terletak dipinggir jalan dan dekat pasar, sehingga KSPPS BMT Surya Asa Artha mudah diakses.

2. Struktur Organisasi KSPPS BMT Surya Asa Artha

Manajemen KSPPS BMT Surya Asa Artha dibangun dengan prinsip efisien dan profesional, disetiap personil yang terlibat bekerja dengan maksimal dan memiliki keterampilan yang diisyaratkan untuk menjalankan usaha dengan sebaik-baiknya sesuai dengan struktur organisasi.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSPPS BMT Surya Asa Artha tahun 2016



3. Susunan Pengawas KSPPS BMT Surya Asa Artha

Tabel 4.2 Daftar Nama Pengawas KSPPS BMT Surya Asa Artha

Pengawas Syariah		Pengawas Manajemen	
Ketua	Anggota	Ketua	Anggota
Drs. H. Hajar Dewantara	Mufid Al Ashari, S.Ag	Toto Suparwoto S.Pd	Hj Samiasih Sutarman
			Drs. Abdul Salam

4. Susunan Pengurus KSPPS BMT Surya Asa Artha

Tabel 4.3 Daftar Nama Pengurus KSPPS BMT Surya Asa Artha

Nama	Jabatan
Drs. Susanta Harja Mulya	Ketua
Sukandar	Sekretaris
Nuning Agustina Ambarsari SE.MM	Bendahara

5. Karyawan KSPPS BMT Surya Asa Artha

Tabel 4.4 Daftar Nama Karyawan KSPPS BMT Surya Asa Artha

Nama	Jabatan
Nuning Agustina Ambarsari SE.MM	Manager
Sukandar	Kabag
Nur Diyah Mukaromah	Teller
Sholihah Nur'aini	Pembukuan
Yuli Istianto	Account Officer
Enggar Pramesti	Account Officer
Agus Ramadhani	Account Officer

6. Produk KSPPS BMT Surya Asa Artha

a. Produk Simpanan

Produk simpanan adalah program simpanan yang dimiliki oleh KSPPS BMT Surya Asa Artha yang dilakukan oleh anggotanya dalam hal penyimpanan dana. Macam-macam produk simpanan KSPPS BMT Surya Asa Artha yaitu:

1) Simpanan *Wadi'ah*

Simpanan *wadi'ah* adalah titipan murni dari suatu pihak lain, baik perorangan ataupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja bila penitip menghendaki. Dalam simpanan *wadi'ah* ini anggota menyetorkan dana awalnya yaitu sebesar Rp.15.000.

2) Simpanan *Mudharabah* Umum

Simpanan *mudharabah* umum adalah simpanan yang hanya seperti tabungan biasa. Namun perbedaan simpanan tabungan umum dengan simpanan *mudharabah* yaitu setoran awalnya. Jika tabungan umum setoran awalnya sebesar Rp. 5.000 yang selanjutnya bergantung pada anggota, sedangkan simpanan *mudharabah* umum setoran awalnya sebesar Rp. 100.000.

3) Simpanan *Mudharabah* Berjangka

Simpanan *mudharabah* berjangka yaitu anggota akan menerima imbalan atau bagi hasil yang besarnya telah disepakati oleh kedua pihak sebelumnya. Simpanan ini sama dengan deposito yaitu membutuhkan jangka waktu untuk pengambilannya. Jangka waktunya yaitu 1 bulan, 3

bulan, 6 bulan dan 12 bulan. Setoran awal untuk produk simpanan ini sebesar Rp.1.000.000.

b. Produk Pembiayaan

Produk pembiayaan adalah suatu produk yang disiapkan oleh KSPPS BMT Surya Asa Artha dalam hal penyaluran dana ke anggota dengan tujuan untuk membantu pengembangan usaha dan meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Produk pembiayaan di KSPPS BMT Surya Asa Artha sebagai berikut:

1) Pembiayaan *Musarakah*

Pembiayaan yang diberikan kepada anggota dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan kesepakatan keuntungan dibagi berdasarkan kontribusi dana yang diberikan.

Adapun prosedur pembiayaan musarakah yang digunakan KSPPS BMT Surya Asa Artha adalah sebagai berikut:

1. Menjadi anggota membayar simpanan pokok Rp.10.000 dan simpanan wajib Rp.10.000/bulan.
2. Melengkapi syarat-syarat pengajuan pembiayaan antara lain sebagai berikut:
 - a. Mengisi formulir pengajuan pembiayaan.
 - b. Foto copy KTP suami istri.
 - c. Foto copy kartu keluarga.
 - d. Foto copy surat nikah.
 - e. Foto copy rekening listrik.

- f. Foto copy jaminan.
 - g. Bersedia di survei.
3. Analisa hasil survei.
 4. Analisa jaminan.
 - a. Pembiayaan Rp.500.000-Rp.2.000.000 dengan jaminan surat nikah dan akta kelahiran.
 - b. Pembiayaan besar Rp.2.000.000 untuk anggota baru dengan jaminan BPKB atau sertifikat. Sedangkan anggota lama untuk pembiayaan sebesar dari Rp.2.000.000 dengan jaminan 2 akta kelahiran dan kartu keluarga.
 - c. Plafon maksimal untuk anggota lama yang melakukan pembiayaan dengan jaminan akata kelahiran dan kartu keluarga sebesar Rp.5.000.000.
 5. Analisa usaha.
 6. ACC pengurus.
 7. Pencariran (tanda tangan suami dan istri).
- 2) Pembiayaan *Murabahah*

Pembiayaan dengan sistem jual beli barang pada harga asal dengan tambahan margin atau keuntungan yang telah disepakati. Pembayarananya dilakukan secara angsuran atau jatuh tempo.

3) *Pembiayaan Ijarah Multijasa*

Pembiayaan ini diperuntukan untuk biaya pendidikan, kesehatan dan jasa lainnya, dimana BMT memberikan pembiayaan kepada anggota dalam rangka memperoleh manfaat atas suatu jasa. Dalam pembiayaan ini BMT dapat memperoleh imbalan jasa/ujrah atau fee.

4) *Pembiayaan Qardh*

Pembiayaan ini berupa pinjaman (penyaluran dana) kepada anggota dengan ketentuan bahwa anggota wajib mengembalikan dana yang diterimanya kepada) BMT pada waktu yang telah disepakati.

7. Ketentuan Pembiayaan di KSPPS BMT Surya Asa Artha

- a. Mengisi formulir pengajuan pembiayaan.
- b. FC KTP Suami Istri dan FC Kartu Keluarga.
- c. FC Surat nikah (yang sudah menikah).
- d. Menjadi anggota KJKS BMT Surya Asa Artha.
- e. Memberikan agunan.
- f. Membayar biaya survey sebesar Rp.5000.
- g. Bersedia disurvey.

B. Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data ini untuk mengetahui proporsi jenis kelamin anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik responden menurut jenis kelamin, yang akan disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Presentase
1.	Laki- laki	7	14 %
2.	Perempuan	43	86 %
Total		50	100 %

Sumber : Hasil olah data.

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah perempuan yaitu sebesar 86% atau 43 orang sedangkan sisanya berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 14% atau 7 orang.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berikutnya berdasarkan usia. Data ini dibutuhkan untuk mengetahui usia para anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha. Distribusi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah (orang)	Presentase
1.	< 25 tahun	1	2 %
2.	26-35 tahun	7	14 %

3.	36-45 tahun	20	40 %
4.	> 45 tahun	22	44 %
Total		50	100 %

Sumber: Hasil olah data.

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa sebagian besar anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha yaitu berusia lebih dari 45 tahun sebesar 44% atau 22 orang, selanjutnya anggota dengan usia 36-45 tahun sebesar 40% atau 20 orang, kemudian anggota dengan usia 26-35 tahun sebesar 14% atau 7 orang. Sedangkan anggota dengan usia kurang dari 25 tahun sebesar 2% atau 1 orang. Dari hasil ini maka diketahuilah bahwa sebagian besar anggota pembiayaan *musyarakah* pada BMT Surya Asa Artha berusia lebih dari 45 tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berikutnya berdasarkan pekerjaan. Data ini dibutuhkan untuk mengetahui pekerjaan para anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.7 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Presentase
1.	Pelajar	-	-
2.	Pegawai Negeri	-	-
3.	Wiraswasta	38	76 %
4.	Ibu Rumah Tangga	12	24 %
Total		50	100 %

Sumber : Hasil olah data.

Berdasarkan tabel 4.7 yaitu proporsi presentase responden menurut jenis pekerjaan, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta yaitu sebesar 76% atau 38 orang dan sisanya ibu rumah tangga sebesar 24% atau 12 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha adalah lebih banyak didominasi oleh wiraswasta.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Karakteristik responden berikutnya berdasarkan pendapatan. Data ini dibutuhkan untuk mengetahui pendapatan para anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha. Distribusi responden berdasarkan pendapatan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.8 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan

No.	Pendapatan per bulan	Jumlah (orang)	Presentase
1.	< 500.000	9	18 %
2.	> 500.000 -1.000.000	12	24 %
3.	> 1.000.000-1.500.000	8	16 %
4.	> 1.500.000-2.000.000	10	20 %
5.	>2.000.000	11	22 %
Total		50	100 %

Sumber : Hasil olah data.

Berdasarkan tabel 4.8 di atas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan pendapatan. Dari jumlah responden 50 orang, mayoritas pendapatan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha yaitu lebih dari 500.000-1.000.000 sebesar 24% atau 12 orang,

sedangkan yang menjadi minoritas yaitu >1.000.000-1.500.000 sebesar 16% atau 8 orang.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama menjadi Anggota

Karakteristik responden berdasarkan berapa lama sudah menjadi anggota *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha, Distribusi responden berdasarkan berapa lama sudah menjadi anggota *musyarakah* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.9 Jumlah Responden Berdasarkan Lama menjadi Anggota

No.	Lama menjadi Anggota	Jumlah (orang)	Presentase
1.	1 bulan - 6 bulan	-	-
2.	> 6 bulan - 1 tahun	4	8 %
3.	> 1 tahun - 2 tahun	7	14 %
4.	> 2 tahun	39	78 %
Total		50	100 %

Sumber: Hasil olah data.

Berdasarkan tabel 4.9 di atas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan lama sudah menjadi anggota *musyarakah*. Dari jumlah responden 50 orang, mayoritas lama anggota menggunakan pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha yaitu lebih dari 2 tahun sebesar 78% atau 39 orang, sedangkan yang menjadi minoritas yaitu anggota yang lebih dari 6 bulan - 1 tahun sebesar 8% atau 4 orang.

C. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Reliabilitas

Menurut Nunnally, 1994 dalam Ghozali, 2014:47 pengukuran realibilitas dalam penelitian dilakukan dengan nilai *Cronbach's Alpha* > 0.70 yang sudah dikategorikan memiliki tingkat realibilitas yang mencukupi. Jika koefisien *Cronbach's Alpha* < 0.70 maka instrumen tersebut tidak reliabel.

4.10. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Bukti Fisik/ <i>Tangibels</i>	0.834	Reliabel
Kehandalan/ <i>Reliability</i>	0.892	Reliabel
Ketanggapan/ <i>Responsiveness</i>	0.886	Reliabel
Jaminan/ <i>Assurance</i>	0.876	Reliabel
Kepedulian/ <i>Empathy</i>	0.882	Reliabel
Kepuasan Anggota	0.937	Reliabel

Sumber: Hasil olah data

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, menunjukkan bahwa semua variabel penelitian dapat dikatakan reliabel karena *Cronbach's Alpha* > 0.70.

2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan layak atau tidak. Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode *Corrected Item-Total Correlation* dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Instrumen yang dikatakan valid jika nilai r hitung \geq dari r tabel. Suatu kuesioner dikatakan valid jika

pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan sampel 50 responden dengan 19 pertanyaan, maka dapat diketahui bahwa r tabel dalam penelitian ini adalah senilai 0.273.

4.11 Ringkasan Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
Bukti Fisik / <i>Tangibels</i>	P1	0.653	Valid
	P2	0.754	Valid
	P3	0.702	Valid
Kehandalan/ <i>Reliability</i>	P1	0.840	Valid
	P2	0.796	Valid
	P3	0.730	Valid
Ketanggapan/ <i>Responsiveness</i>	P1	0.798	Valid
	P2	0.770	Valid
	P3	0.822	Valid
Jaminan/ <i>Assurance</i>	P1	0.752	Valid
	P2	0.816	Valid
	P3	0.747	Valid
Kepedulian/ <i>Empathy</i>	P1	0.871	Valid
	P2	0.710	Valid
	P3	0.751	Valid
Kepuasan Anggota	P1	0.846	Valid
	P2	0.919	Valid
	P3	0.857	Valid
	P4	0.791	Valid

Sumber : Hasil olah data

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, menunjukkan bahwa semua variabel penelitian setiap butir pertanyaannya dapat dikatakan valid dilihat dari *Corrected Item-Total Correlation* > 0.273.

D. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 4.12 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.74819987
Most Extreme Differences	Absolute	.191
	Positive	.107
	Negative	-.191
Kolmogorov-Smirnov Z		1.352
Asymp. Sig. (2-tailed)		.052

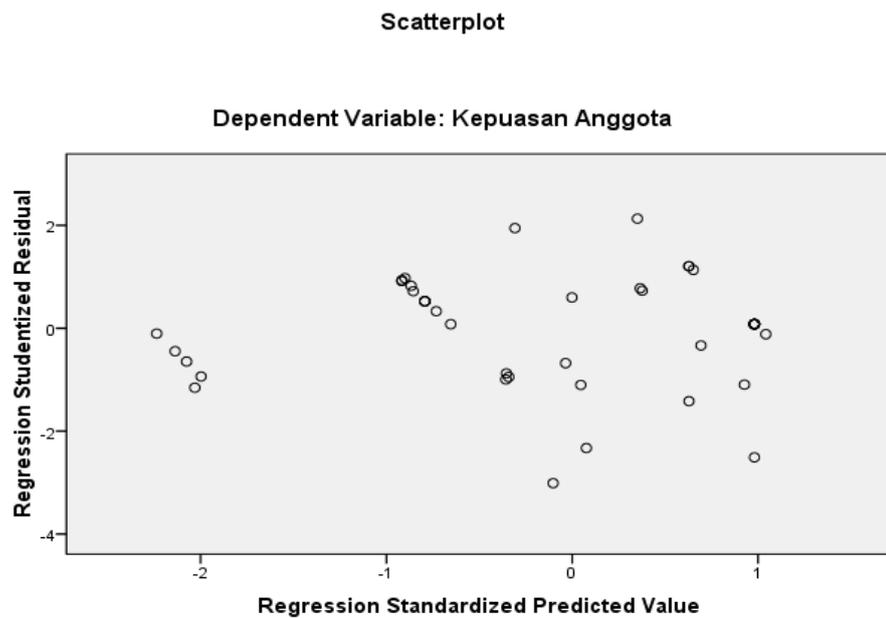
a. Test distribution is Normal.

Sumber : Hasil olah data.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011:160). Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa besarnya nilai *Kolmogorov-Smirnov* adalah 1.352 dan nilai signifikansi (*Asymp.Sig.2-Tailed*) sebesar 0.052, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi dengan normal karena lebih besar dari 0,05.

2. Uji Heterokedastisitas

Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Hasil olah data.

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2011: 139). Untuk mendukung hasil output diatas, peneliti menggunakan analisis *scatterplot*. Berdasarkan grafik *scatterplot* diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik dibagian atas dan dibawah angka 0 Pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian dapat dilakukan analisis selanjutnya.

3. Uji Multikolinieritas

Tabel 4.14 Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.415	.965		2.466	.043		
	Bukti Fisik	.151	.074	.111	2.027	.049	.649	1.542
	Kehandalan	.863	.120	.610	7.217	.000	.272	3.674
	Daya tanggap	-.279	.183	-.172	-1.526	.134	.152	6.567
	Jaminan	.491	.149	.278	3.293	.002	.274	3.653
	Kepedulian	.522	.170	.369	3.077	.004	.136	7.375

a. Dependent Variable: Kepuasan

Anggota

Sumber: Hasil olah data.

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkolerasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal adalah variabel yang nilai antar sesama variabel bebas sama dengan nol. (Ghozali, 2011,105).

Berdasarkan tabel 4.14 diatas tentang uji multikolinieritas dapat dilihat bahwa nilai *Tolerance* keenam variabel > 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* < 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

4. Uji Linieritas

Tabel 4.15 Ringkasan Hasil Uji Linieritas

Variabel	Sig	Keterangan
Bukti fisik / <i>Tangibels</i>	0.002	Linier
Kehandalan / <i>Reliability</i>	0.000	Linier
Daya Tanggap / <i>Responsiveness</i>	0.000	Linier
Jaminan / <i>Assurance</i>	0.000	Linier
Empati / <i>Empathy</i>	0.000	Linier

Sumber : Hasil olah data.

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah variabel mempunyai hubungan yang linier secara signifikan atau tidak dengan melihat nilai *Linierity* pada *Anova Table* jika nilai sig < 0,05 maka terdapat hubungan linier, sebaliknya jika nilai sig > 0,05 maka tidak terdapat hubungan linier antar variabel.

Berdasarkan tabel 4.15 diatas tentang uji linieritas dapat dilihat bahwa nilai signifikan *linearity* dari bukti fisik 0.002, kehandalan 0.000, daya tanggap 0.000, jaminan 0.000 dan empati 0.000 yang artinya kurang dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa kelima variabel tersebut terdapat hubungan linier secara signifikan dengan kepuasan anggota.

Dari hasil output diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini telah lolos dalam uji asumsi klasik yang meliputi : uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas dan uji linieritas.

E. Analisis Data

1. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel. 4.16 Uji Analisis Regresi Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	2.415	.965		2.466	.043
Bukti fisik (Tangibles)	.151	.074	.111	2.027	.049
Kehandalan (Reliability)	.863	.120	.610	7.217	.000
Daya tangap (Responsiveness)	-.279	.183	-.172	-1.526	.134
Jaminan (Assurance)	.491	.149	.278	3.293	.002
Empati (Empathy)	.522	.170	.369	3.077	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = (2,415) + (0,151)X_1 + (0,863)X_2 + (-0,279)X_3 + (0,491)X_4 + (0,522)X_5$$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 2,415 artinya jika bukti fisik/*tangibles* (X_1), kehandalan/*reliability* (X_2), daya tanggap/*responsiveness* (X_3), jaminan/*assurance* (X_4), dan empati/*emphaty* (X_5) nilainya 0, maka kepuasan anggota (Y) nilainya adalah 2,415.

- b. Koefisien regresi bukti fisik/*tangibles* (X1) sebesar 0,151 artinya jika variabel *tangibles* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan anggota (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,151. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *tangibles* dengan kepuasan anggota, kenaikan *tangibles* akan mengakibatkan kenaikan pada kepuasan anggota.
- c. Koefisien regresi kehandalan/*reliability* (X2) sebesar 0,863 artinya jika *reliability* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan anggota (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,863. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *reliability* dengan kepuasan anggota, kenaikan *reliability* akan mengakibatkan kenaikan pada kepuasan anggota.
- d. Koefisien regresi daya tanggap/*responsiveness* (X3) sebesar -0,279 artinya jika variabel *responsiveness* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan anggota (Y) akan mengalami penurunan sebesar -0,279. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan yang berlawanan arah terhadap variabel dependennya yaitu kepuasan anggota, penurunan *responsiveness* akan mengakibatkan penurunan pada kepuasan anggota.

- e. Koefisien regresi jaminan/*assurance* (X4) sebesar 0,491 artinya jika variabel *assurance* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan kepuasan anggota (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,491. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *assurance* dengan kepuasan anggota, kenaikan *assurance* akan mengakibatkan kenaikan pada kepuasan anggota..
- f. Koefisien regresi empati/*emphaty* (X5) sebesar 0,522 artinya jika variabel *emphaty* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan kepuasan anggota (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,522. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *emphaty* dengan kepuasan anggota, kenaikan *emphaty* akan mengakibatkan kenaikan pada kepuasan anggota.

2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Tabel. 4.17 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	292.990	5	58.598	93.995	.000 ^a
	Residual	27.430	44	.623		
	Total	320.420	49			

a. Predictors: (Constant), Empati (Empaty), Bukti fisik (Tangibels), Kehandalan (Reliability), Jaminan (Assurance), Daya tanggap (Responsiveness)

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama atau simultan memiliki hubungan dengan variabel dependennya. Dengan kriteria pengujiannya jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka keputusannya adalah H_0 atau variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikansi terhadap variabel dependen sedangkan jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka keputusannya H_0 ditolak atau variabel independen secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikansi terhadap variabel dependen.

Berdasarkan tabel 4.17 diatas maka dapat dipeoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang artinya nilai ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.

3. Uji Koefisien Determinasi R Square (R^2)

Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.956 ^a	.914	.905	.790

a. Predictors: (Constant), Empati (Empathy), Bukti fisik (Tangibels), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance), Daya tanggap (Responsiveness)

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil pengujian yang terlihat pada tabel 4.19 diatas bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan produk pembiayaan *musyarakah* terhadap kepuasan anggota BMT Surya Asa Artha adalah 91.4% sedangkan sisanya 8.6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel dalam penelitian ini.

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa tidak seluruh variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan yang artinya kualitas pelayanan belum sepenuhnya mempengaruhi kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha. Kemungkinan ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan anggota tersebut, misalnya kinerja karyawan ataupun kualitas produk *musyarakah* itu sendiri yang dapat melengkapi penelitian ini sehingga anggota pembiayaan *musyarakah* tersebut dapat merasakan dampak kepuasan terhadap pembiayaan *musyarakah* yang dilakukan.

4. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik T)

Tabel. 4.19 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik T)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.415	.965		2.466	.043
Bukti fisik (Tangibels)	.151	.074	.111	2.027	.049
Kehandalan (Reliability)	.863	.120	.610	7.217	.000
Daya tanggap (Responsiveness)	-.279	.183	-.172	-1.526	.134
Jaminan (Assurance)	.491	.149	.278	3.293	.002
Empati (Empathy)	.522	.170	.369	3.077	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial dalam menerangkan variabel dependennya. Dari tabel 4.18 *coefficients* di atas terlihat nilai signifikansi bukti fisik $0,049 < 0,05$. Nilai signifikansi kehandalan $0,000 < 0,05$. Nilai signifikansi jaminan $0,002 < 0,05$. Dan nilai signifikansi empati $0,004 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H1 diterima dan Ho ditolak. Sedangkan nilai signifikansi daya tanggap $0,134 > 0,05$ maka H1 ditolak dan Ho diterima.

F. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik fisik (*tangibels*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha. Untuk pembahasan masing-masing variabel sebagai berikut :

1. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibels*) terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.

Bukti fisik (*tangibels*) adalah yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan. (Tjiptono, 2016: 137). Sedangkan Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam (Hardiansyah, 2011:46) bukti fisik (*tangibles*) adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Berdasarkan pengujian secara parsial (uji t) antara variabel bukti fisik dengan kepuasan anggota menunjukkan nilai signifikansi 0,049 kurang dari 0,05 yang memiliki arti bahwa secara parsial variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota *musyarakah*

KSPPS BMT Surya Asa Artha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, sesuai dengan hasil pengumpulan data berupa kuesioner yang diberikan peneliti kepada responden bahwa bukti fisik yang diberikan oleh KSPPS BMT Surya Asa Artha yang ditunjukkan dengan fasilitas seperti gedung kantor yang nyaman dan berdekatan dengan pasar gamping sehingga memudahkan anggota pembiayaan *musyarakah* untuk melakukan transaksi, peralatan pelayanan seperti komputer, penataan dan kebersihan ruang pelayanan sehingga memberikan kenyamanan bagi setiap anggota yang datang, serta penampilan karyawan berupa seragam yang dikenakan karyawan sebagai pemberi pelayanan yang menentukan kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.

Berdasarkan nilai signifikansi bukti fisik (*tangibles*) sebesar 0,49 yang artinya mendekati nilai 0,05 atau mendekati nilai tidak berpengaruh, maka berdasarkan hasil pengamatan penulis saat melakukan penelitian diharapkan KSPPS BMT Surya Asa dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan variabel bukti fisik (*tangibles*) diantaranya seperti memperluas gedung kantor sehingga terdapat ruang tunggu yang lebih luas pula, tersedianya tempat parkir yang memadai dan aman agar dapat lebih memaksimalkan kepuasan anggota, harapannya dikemudian hari anggota dapat berkunjung kembali pada KSPSS BMT Surya Asa Artha.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Kadek Indri Novita Sari Putri dan Nyoman Nurcaya (2011) menyatakan variabel bukti fisik (*tangibels*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Kehandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan terpercaya. (Tjiptono, 2016: 137). Sedangkan Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry dalam (Hardiansyah, 2011:46) kehandalan (*realibility*) adalah kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kecermatan petugas dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam proses pelayanan.

Berdasarkan pengujian secara parsial (uji t) antara variabel kehandalan dengan kepuasan anggota menunjukkan nilai signifikansi 0,000 kurang dari 0,05 yang memiliki arti bahwa secara parsial variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota *musyarakah* KSPPS BMT Surya Asa Artha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kehandalan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, sesuai dengan hasil pengumpulan data berupa kuesioner yang diberikan peneliti kepada responden bahwa kehandalan yang ditunjukkan dengan karyawan BMT mampu membantu menyelesaikan

masalah yang dihadapi anggota, selanjutnya kehandalan karyawan BMT dalam proses administrasi permohonan pembiayaan *musyarakah* dan karyawan BMT yang profesional dalam bekerja yang menentukan kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha. Diharapkan KSPPS BMT Surya Asa dapat mempertahankan variabel kehandalan (*reliability*) yang sudah diterapkan BMT Surya Asa Artha. Dengan ini lah salah satu cara yang dapat memaksimalkan kepuasan anggota terhadap pembiayaan *musyarakah* yang digunakan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Kadek Indri Novita Sari Putri dan Nyoman Nurcaya (2011) menyatakan variabel kehandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh Daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. (Tjiptono, 2016: 137). Sedangkan Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry dalam (Hardiansyah, 2011:46) daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, merespon setiap konsumen yang ingin mendapatkan

pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat, melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan konsumen direspon oleh petugas.

Berdasarkan pengujian secara parsial (uji t) antara variabel daya tanggap dengan kepuasan anggota menunjukkan nilai signifikansi 0,134 lebih besar dari 0,05 yang memiliki arti bahwa secara parsial variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota *musyarakah* KSPPS BMT Surya Asa Artha.

Dapat disimpulkan hasil penelitian variabel daya tanggap (*responsiveness*) pada KSPPS BMT Surya Asa Artha tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah*. Penilaian kualitas pelayanan dengan variabel daya tanggap (*responsiveness*) dilakukan untuk mengetahui kepuasan anggota. Sesuai dengan hasil pengumpulan data berupa kuesioner yang diberikan peneliti kepada responden, variabel daya tanggap (*responsiveness*) dapat diukur dengan meliputi kesungguhan karyawan BMT dalam menanggapi kebutuhan anggota berupa kesediaan menanggapi keluhan yang dialami anggota, karyawan BMT mampu memberikan kejelasan berupa informasi yang mudah diterima oleh anggota dan cepat dan tanggap dalam memberikan dana pembiayaan *musyarakah*. Dari alat ukur berupa kuesioner yang diberikan kepada responden mengenai daya tanggap (*responsiveness*) didapatkan hasil respon yang rendah. Hal tersebut lah yang mengakibatkan daya tanggap (*responsiveness*) pada KSPPS BMT Surya Asa Artha tidak

berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Diharapkan KSPPS BMT Surya Asa Artha bisa lebih memperhatikan kesungguhan dalam menanggapi kebutuhan anggotanya serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota, KSPPS BMT Surya Asa Artha diharapkan dapat memberikan kejelasan informasi berkenaan pembiayaan *musyarakah* yang dilakukan oleh anggota serta lebih tepat waktu dalam pencairan dana pembiayaan *musyarakah* agar dapat memaksimalkan kepuasan anggotanya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Dibyantoro, Alhushori, Rini Gustriani (2012), menyatakan variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan BTN BATARA Cabang Palembang. Penilaian kualitas pelayanan pada BTN BATARA Cabang Palembang variabel (*responsiveness*) dilakukan untuk mengetahui kepuasan nasabah. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) diukur meliputi kesediaan menanggapi keluhan, menindaklanjuti keluhan nasabah, pemberian informasi yang jelas, dan mudah dimengerti. Berdasarkan uji t diperoleh taraf signifikansi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar $0,500 > 0,05$ artinya tidak ada pengaruh secara signifikan antara variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah, taraf signifikan menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Meskipun kualitas pelayanan variabel daya tanggap (*responsiveness*) belum memberikan kepuasan nasabah tabungan BTN

Batara tetapi perusahaan harus tetap meningkatkan lagi kualitas pelayanan variabel daya tanggap (*responsiveness*) agar dapat memaksimalkan kepuasan nasabah tabungan BTN Batara pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Palembang.

4. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan *Musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.

Jaminan (*assurance*) adalah perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. (Tjiptono, 2016: 137). Sedangkan Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam (Hardiansyah, 2011:46) jaminan (*assurance*) adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

Berdasarkan pengujian secara parsial (uji t) antara variabel jaminan dengan kepuasan anggota menunjukkan nilai signifikansi 0,002 kurang dari 0,05 yang memiliki arti bahwa secara parsial variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota *musyarakah* KSPPS BMT Surya Asa Artha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Sesuai dengan hasil pengumpulan data berupa kuesioner yang

diberikan peneliti kepada responden variabel jaminan dapat diukur dengan meliputi karyawan BMT mampu menanamkan kepercayaan kepada para anggota *musyarakah*, BMT menerapkan keadilan terhadap anggota dan memperlakukan sama kepada semua anggota, tidak membeda-bedakan, serta menerapkan kejujuran dan keramahan yang diterapkan oleh karyawan kepada anggota yang menentukan kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha. Diharapkan KSPPS BMT Surya Asa Artha dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan berupa jaminan yang sudah diterapkan kepada anggotanya agar kepuasan anggota akan semakin meningkat pula.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Kadek Indri Novita Sari Putri dan Nyoman Nurcaya (2011) menyatakan jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5. Pengaruh Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Anggota *Musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha.

Empati (*empathy*) berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. (Tjiptono, 2016: 137). Sedangkan Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam (Hardiansyah 2011:46) empati (*empathy*) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap

konsumen. Mendahulukan kepentingan pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, sikap sopan santun, melayani dengan tidak diskriminatif, dan menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan pengujian secara parsial (uji t) antara variabel empati dengan kepuasan anggota menunjukkan nilai signifikansi 0,004 kurang dari 0,05 yang memiliki arti bahwa secara parsial variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota *musyarakah* KSPPS BMT Surya Asa Artha.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, sesuai dengan hasil pengumpulan data berupa kuesioner yang diberikan peneliti kepada responden variabel jaminan dapat diukur dengan meliputi karyawan BMT peduli terhadap kebutuhan anggota, karyawan memahami permasalahan yang dialami anggota dan KSPPS BMT Surya Asa Artha tidak memandang status sosial dan memperlakukan anggota dengan rasa hormat dan sopan, serta menjaga hubungan baik antara karyawan dengan anggota yang menentukan kepuasan anggota pembiayaan *musyarakah* pada KSPPS BMT Surya Asa Artha. Diharapkan KSPPS BMT Surya Asa Artha dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan berupa empati yang sudah diterapkan agar kepuasan anggota pada pembiayaan *musyarakah* akan semakin meningkat kedepannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Kadek Indri Novita Sari Putri dan Nyoman Nurcaya (2011) menyatakan empati (*empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan suatu perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. (Lupiyoadi, 2014:147). Dalam memberikan pelayanan, setidaknya lembaga keuangan syariah harus memenuhi lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sehingga dapat menciptakan anggota yang puas serta loyal terhadap produk yang digunakannya.

KSPPS BMT Surya Asa Artha telah aktif dalam memberikan pelayanan pembiayaan *musyarakah* kepada anggotanya hal tersebut bertujuan untuk memperbaiki perekonomian anggota dari sebelumnya, adapun peran aktif KSPPS BMT Surya Asa Artha dalam pembiayaan *musyarakah* yaitu melakukan pengawasan berupa pembinaan serta evaluasi terhadap anggota pembiayaan *musyarakah*. Pembinaan anggota dilakukan sebulan sekali akan tetapi setiap kali mengangsur KSPPS BMT Surya Asa Artha juga menanyakan perkembangan usahanya, diantaranya terdapat anggota yang lancar dalam melakukan mengembangkan usahanya adapula

anggota yang bermasalah atas mengembangkan usahanya sehingga ada beberapa tindakan yang dilakukan agar tidak terjadi resiko yang muncul pada KSPPS BMT Surya Asa Artha yaitu dengan cara mengantisipasi dari awal ketika mengadakan survey, selain itu menangani pembiayaan *musyarakah* yang bermasalah dengan melakukan akad ulang kembali, menarik jaminan dan proses hukum. Sehingga untuk menghindari hal tersebut KSPPS BMT Surya Asa Artha perlu memperhatikan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota pembiayaan sehingga dapat meminimalisir resiko yang akan muncul atau masalah yang akan terjadi, serta dapat terciptanya kepuasan terhadap anggota atas pembiayaan *musyarakah* yang digunakanya pada KSPPS BMT Surya Asa Artha. Dari hasil penelitian diharapkan KSPPS BMT Surya Asa Artha dapat lebih memperhatikan memberikan pelayanan variabel daya tanggap (*responsiveness*) yaitu lebih tepat waktu dalam pencairan dana pembiayaan *musyarakah* agar memaksimalkan kepuasan anggota, serta dapat menjaga kelancaran dalam mengembangkan usaha antara anggota pembiayaan *musyarakah* dengan KSPPS BMT Surya Asa Artha.