

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

a. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

Sekian lama berdiri Koperasi BMT UGT Sidogiri telah menampakkan kakinya di dunia perekonomian islam di Indonesia. Tentu cukup banyak pengalaman, rintangan, dan hambatan yang sudah dialami. Hal ini membuat BMT UGT Sidogiri semakin matang dan tetap eksis dalam menjalankan operasional dari tahun ke tahun. Adanya BMT UGT sidogiri tentunya ada sebab, di dasari kekhawatiran KH. Nawawi Thoyib (Alm) karena banyaknya praktek-praktek renten didesa Sidogiri pada tahun 1993. Sehingga, Beliau mengutus beberapa orang untuk mengganti hutang masyarakat tersebut dengan pola pinjaman tanpa bunga. Sistem pinjaman tanpa bunga yang dipelopori oleh KH. Nawawi Thoyib berjalan sampai 4 tahun lamanya walaupun tidak sepenuhnya praktek renten musnah tetapi setidaknya meminimalisir.¹

Dari semangat dan tekad itulah para pendiri koperasi yang pada waktu itu di motori oleh Ustad H. Mahmud Ali Zain bersama Asatidz madrasah ingin sekali meneruskan apa yang menjadi keinginan KH. Nawawi Thoyib (Alm) agar segera terwujud lembaga yang diatur rapi dan tertata bagus. Seperti dawuhnya Sayyidina Ali R.A bahwa “Suatu kebaikan yang tidak diatur secara benar akan terkalahkan oleh keburukan yang terencana dan teratur, terstruktur, atau terorganisir.

¹ <http://www.bmtugtsidogiri.ac.id>, diakses pada tanggal 20 Mai 2019

Pada tahun 1996 di Probolinggo, tepatnya di Pondok Pesantren Zainul Hasan Genggong sedang berlangsung acara seminar dan sosialisasi tentang konsep simpan pinjam syariah yang di hadiri oleh KH. Nur Muhammad Iskandar SQ dari Jakarta sebagai ketua Inkopontern, DR. Subiakto Tjakrawardaya Menteri Koperasi dan DR. Amin Aziz sebagai ketua PINBUK (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil) Pusat. Kemudian Ustad H. Mahmud Ali Zain mengajak teman-teman asatidz mengikuti acara tersebut.

Tidak hanya berhenti disitu aja, namun dilanjutkan degiatan sosialisasi tentang perbankan syariah di Pondok Pesantren Sidogiri yang di hadiri oleh Direktur utama Bank Mu'amalat Indonesia Bapak H. Zainul Bahar yang dilanjutkan dengan Sistem Jemput Tabungan BMT dengan mengirim 10 orang untuk mengikuti acara tersebut selama 6 hari.

Maka dari panduan dan materi yang telah disampaikan itulah para Asatidz yang terdiri dari Ustad H. Mahmud Ali Zain (saat itu sebagai Madrasah Ibtidaiyah Pondok Pesantren Sidogiri), M. Dumairi Nor (saat itu sebagai Wk. Kepala Madrasah Ibtidaiyah Pondok Pesantren Sidogiri), dan Baihaqi Ustman (saat itu sebagai TU Madrasah Ibtidaiyah Pondok Pesantren Sidogiri) serta beberapa pengurus kepontren sidogiri yang terlibat, berdiskusi, dan bermusyawarah yang pada akhirnya seluruh tim pendiri sepakat untuk mendirikan koperasi BMT yang diberi nama *Baitul Mal-wat tamwil* masalah lil ummah Pasuruan di singkat BMT MMU.²

Pada tanggal 12 Rabi'ul Awal 1418 H atau 17 Juli 1997 ditetapkanlah pendirian Koperasi BMT MMU Pasuruan yang berkependudukan di kecamatan

² Ibid

Wonorejo Pasuruan. Saat itu kantor pelayanan pertama BMT MMU masih sewa dengan ukuran luas ± 16 m dan modal awal sebesar Rp. 13.500.000,- yang terkumpul dari anggota sebanyak 148 orang, terdiri pada asatidz pengurus dan pimpinan MMU Pondok Pesantren Sidogiri.

Menurut sumber dan pelaku langsung, 13.500.000,- pada waktu itu untuk dapat memutar dan memproduktifkan dana tersebut sangat banyak sekali hambatan, rintangan dan lingkungan sekitar. Namun sedikit para pendiri tersebut tidak ada yang putus asa atau menyerah bahkan menjadikan semangat untuk terus maju. BMT MMU Pasuruan tanggal 14 September 1997 disahkan sebagai Koperasi Serba Usaha dengan Badan Hukum Koperasi nomor 608/BH/KWK.13/IX/97.

Setelah Koperasi BMT MMU berjalan selama dua tahun maka banyak masyarakat Madrasah diniyah mendapat bantuan guru dari Pondok Pesantren Sidogiri lewat Urusan Guru Tugas (UGT) mendesak mendorong untuk didirikan koperasi dengan skop yang lebih luas yakni skop Koperasi Jawa Timur. Pada tanggal 5 Robiul Awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M. Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri disingkat "Koperasi BMT UGT Sidogiri" mulai beroperasi di Surabaya dan kemudian mendapatkan badan hukum Koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi PK dan M Provinsi Jawa Timur dengan SK Nomor. 09/BH/KWK.13/VII/2000 tertanggal 22 Juli 2000. BMT UGT Sidogiri didirikan oleh beberapa orang yang berada dalam satu kegiatan Urusan Guru Tugas Pondok Pesantren Sidogiri yang didalamnya terdapat orang-orang yang berprofesi sebagai guru dan pimpinan madrasah, alumni Pondok Pesantren Sidogiri Pasuruan dan Para Simpatisan yang membayar di wilayah Jawa Timur.

Koperasi BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan membuka beberapa unit pelayanan anggota di kabupaten/kota yang dinilai potensial. BMT UGT Sidogiri saat ini telah berusia 17 tahun dan sudah memiliki lebih dari 227 unit layanan Baitul Maal Wat Tamwil/Jasa keuangan syariah. Dari sini ada dua Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKSM) yang berlatar belakang Pondok Pesantren Sidogiri. Yaitu koperasi BMT MMU dan koperasi BMT UGT. Koperasi BMT MMU beroperasi di kabupaten Pasuruan dengan memiliki 12 unit pelayanan, delapan antara lain merupakan BMT dengan usaha simpan pinjam pola syariah dan tiga unit merupakan unit usaha rill. Sedangkan koperasi BMT UGT, sebagaimana izin yang diperoleh, beroperasi di kabupaten/kota di Jawa Timur.

Unit pelayanan pertama Koperasi UGT beroperasi dari Surabaya, salah satu cabangnya yaitu BMT UGT Pamekasan. Tahun 2006 KSPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan mulai beroperasi sesuai intruksi dari pusat. Salymn Faishal saat itu ditunjuk oleh pengelola pusat untuk menjadi kepala cabang KSPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan dengan modal awal dari pusat.

b. Badan Hukum KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

Koperasi syariah dari segi legalitas tercantum dalam UU. 25 tahun 1992 tentang koperasi. Saat ini keberadaan koperasi syariah didasarkan pada Keputusan Menteri Koperasi dan UKM Republik Indonesia No. 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang petunjuk pelaksanaan kegiatan usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Kemudian selanjutnya di terbitkan instrumen pedoman standar operasi manajemen KJKS/UJKS koperasi, pedoman penilaian kesehatan KJKS/UJKS koperasi dan pedoman pengawasan KJKS/UJKS koperasi. Bentuk badan hukum

BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan merujuk pada pusat dengan No.09/BH/KWK.13/VII/2000 (22 Juli 2000).³

c. Tujuan Berdirinya KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

Koperasi tersebut bermaksud menggalang kerja sama untuk membantu kepentingan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan bertujuan memajukan kesejahteraan anggota dan masyarakat serta ikut membangun perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat madani yang berlandaskan Pancasila dan UUD 1945.

d. Visi dan Misi KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

a. Visi:

Terbangunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan Syari'ah Islam dan terwujudnya budaya *ta'awun* dalam kebaikan dan ketakwaan dibidang sosial ekonomi.

b. Misi:

- 1) Menerapkan dan memasyarakatkan Syariat Islam dalam aktivitas ekonomi.
- 2) Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah dibidang ekonomi adalah adil, mudah dan maslahah.
- 3) Meningkatkan kesejahteraan Ummat dan anggota.
- 4) Melakukan aktivitas ekonomi dengan budaya STAF (shiddiq, jujur, tabligh, komunikatif, amanah, dipercaya, fatonah/profesional.
- 5) Memberantas riba yang telah menjerat serta mengakar di masyarakat.

e. Struktur Organisasi KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

³ <http://www.bmtugtsidogiri.co.id>, diakses pada tanggal 20 Maret 2019

Struktur organisasi yang terdapat pada KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan terdiri atas :

- | | |
|---|---|
| a. Kepala Cabang (KCB) | : Salym Faishal |
| b. Kepala Bagian Simpan Pinjam (KBS) | : Fathorrahman |
| c. Kepala Bagian Legal Remedial (KBL) | : M. Junaidi Yazid |
| d. Kasir | : Edi Suwanto |
| e. Account Officer Simpan Pinjam (AOSP) | : Abdul Hakki, Ansori,
Mahfudz, Sanusi, Ali
Sofyan, Holisodin Muzakki
Kholil |
| f. Account Officer Analisis (AOA) | : Abd. Waris Anwar |
| g. Account Officer Pembiayaan (AOP) | : Mujiburrahman, Khairi
Rahim. |

2. Deskripsi Penyebaran Angket

Dalam penelitian dilakukan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung oleh peneliti kepada anggota yang ditemui di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. Dalam penelitian ini terdapat 75 anggota KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan yang dijadikan responden. Periode penyebaran dan pengembalian kuesioner yang diberikan oleh pihak bank yaitu selama dua minggu. Berikut perincian penyebaran dan pengembalian kuesioner yang ditunjukkan dalam tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1**Rincian Penyebaran dan Pengembalian Angket**

Kuesioner yang disebar	75
Kuesioner yang tidak kembali	-
Kuesioner yang kembali	75
Kuesioner yang digugurkan (tidak lengkap)	-
Kuesioner yang digunakan	75
Tingkat pengembalian (<i>Respon Rate</i>)	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan (<i>Usable Respon Rate</i>)	100%

Tabel diatas menunjukkan bahwa kuesioner yang layak dan dapat dianalisis lebih lanjut sebanyak 75 kuesioner dengan tingkat pengembalian sebesar 100%. Presentase pengembalian sangat baik, karena dari 75 kuesioner yang disebar data lengkap.

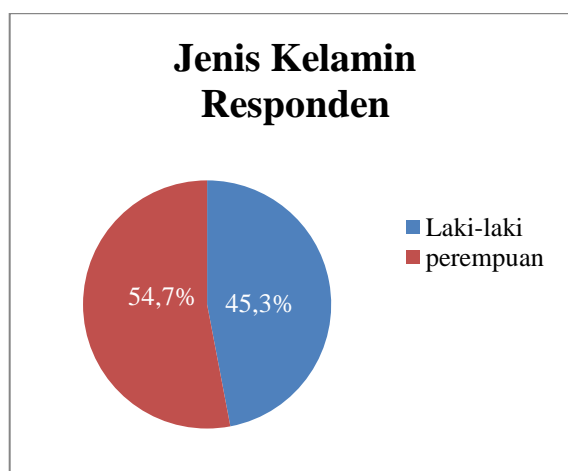
3. Deskripsi Data Responden

Deskripsi data responden yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah anggota KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. Adapun identitas responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir, yang akan dijelaskan dalam tabel dibawah ini.

1) Jenis Kelamin Responden

Data Mengenai jenis kelamin anggota KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan yang menjadi responden penelitian ini sebagai berikut:

Diagram 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.



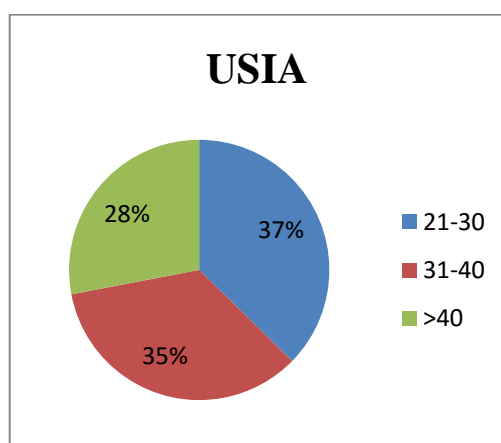
Sumber: Data Primer Diolah SPSS 20, Tahun 2020.

Berdasarkan keterangan pada diagram 4.1 diatas dan diagram, dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 41 responden dengan persentase 55%, sedangkan sisanya adalah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 34 responden dengan persentase 45%.

2) Usia Responden

Data mengenai usia responden dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan menjadi lima kategori, berikut perinciannya:

Diagram 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.



Sumber: Data Primer Diolah SPSS 20, Tahun 2020.

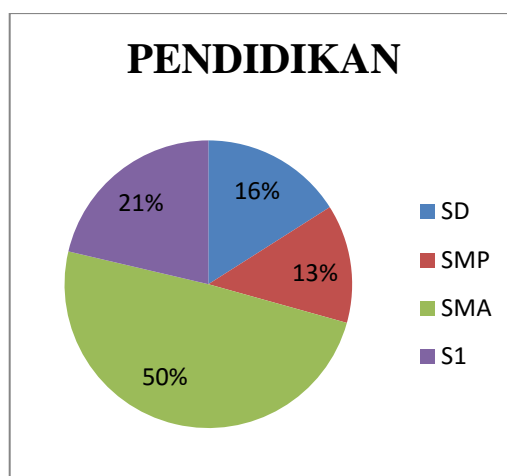
Berdasarkan diagram 4.2 dan diagram diatas menunjukkan bahwa usia responden yang terlihat dalam penelitian ini didominasi oleh anggota yang berusia antara 21-30 tahun yaitu sebanyak 28 responden (37%), usia 31-40 tahun sebanyak 26 responden (35%), dan usia >41 tahun sebanyak 21 responden (28%).

3) Pendidikan Terakhir Responden

Data mengenai pendidikan terakhir dari responden dalam penelitian ini, peneliti mengklasifikasikan menjadi empat kategori berikut perinciannya yang ditunjukkan dalam tabel dibawah ini:

Diagram 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.



Sumber: Data Primer Diolah SPSS 20, Tahun 2020.

Berdasarkan diagram 4.3 dan diagram diatas, dapat diperoleh informasi responden yang berpendidikan terakhir didominasi oleh jenjang SMA sebanyak 37 responden dengan persentase 50%, responden yang berpendidikan terakhir SD sebanyak 12 responden dengan persentase 16%, responden yang berpendidikan

terakhir SMP sebanyak 10 responden dengan persentase 13%, dan responden yang berpendidikan terakhir S1 Sebanyak 16 responden dengan persentase 21%.

4. Deskripsi Variabel Penelitian

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner, jumlah pernyataan berupa 4 butir pernyataan untuk variabel Sistem Jemput Tabungan (X), dan 4 butir pernyataan untuk variabel Kepuasan, sehingga jumlah keseluruhan pernyataan sebanyak 8 butir pernyataan.

a. Sistem Jemput Tabungan (X)

Sikap responden terkait variabel kualitas Sistem Jemput Tabungan (X) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

Tabel 4.2

Skor Variabel Atar Jemput Tabungan (X)

Item NO	SS		S		R		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	28	37,3%	47	62,7%	-	-	-	-	-	-	75
2	31	41,3%	41	54,7%	3	4,0%	-	-	-	-	75
3	30	40,0%	44	58,7%	1	1,3%	-	-	-	-	75
4	34	45,3%	40	53,3%	1	1,3%	-	-	-	-	75
Jumlah	123		172		5						300

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item Sistem Jemput Tabungan(X) sangat setuju sebanyak 123, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 172, dan responden yang menjawab ragu sebanyak 5.

$$\begin{aligned} \text{Skor} &= ((\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{R} \times 3) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1)) : (n \times 5 \times 6) \\ &= ((123 \times 5) + (172 \times 4) + (5 \times 3)) : (75 \times 5 \times 4) \end{aligned}$$

$$= (615) + (688) + (15) : (1.500)$$

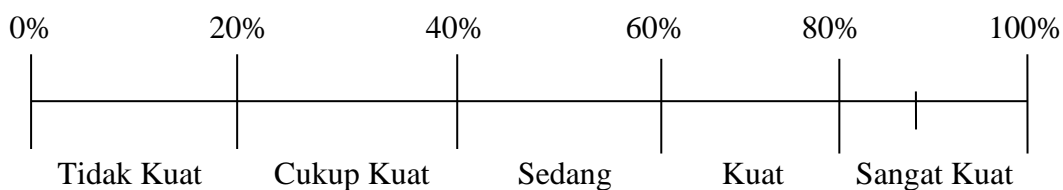
$$= (1.318) : (1.500)$$

$$= 0,87 \times 100\%$$

$$= 87 \% \text{ (sangat kuat)}$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = $75 \times 5 \times 4$.

Skor tertinggi tiap butir = 5, jumlah butir pernyataan = 4 dan jumlah responden = 75 dan jumlah skor pengumpulan data = 1.318 berarti Sistem Jemput Tabungan(X) berdasarkan Kepuasan menurut persepsi 75 responden di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan Bugih Pamekasan yaitu $1.318 : 1.500 = 0,87$ atau 87 %. Secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



b. Variabel Kepuasan (Y)

Sikap responden terkait variabel Kepuasan (Y) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

Tabel 4.3

Skor Variabel Kepuasan (Y)

Item NO	SS		S		R		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	27	36,0%	43	57,3%	5	6,7%	-	-	-	-	75
2	28	37,3%	40	53,3%	7	9,3%	-	-	-	-	75
3	24	32,0%	43	57,3%	8	10,7%	-	-	-	-	75
4	29	38,7%	37	49,3%	9	12,0%	-	-	-	-	75
Jumlah	108		163		29						300

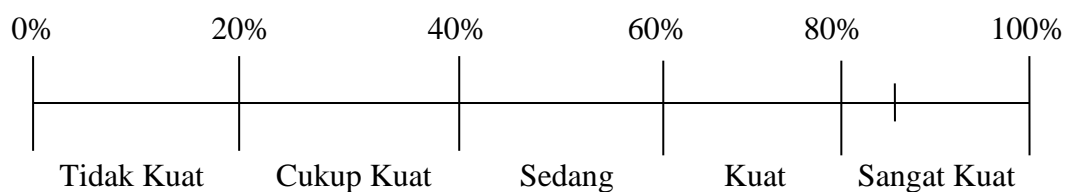
Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item Kepuasan (Y) sangat setuju sebanyak 108, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 163, dan responden yang menjawab ragu sebanyak 29.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= ((\sum SSx5) + (\sum Sx4) + (\sum Rx3) + (\sum TSx2) + (\sum STSx1)) : (nx5x4) \\
 &= ((108x5) + (163x4) + (29x3)) : (75x5x4) \\
 &= (540) + (652) + (87) : (1.500) \\
 &= (1.279) : (1.500) \\
 &= 0,85 \times 100\% \\
 &= 85 \%
 \end{aligned}$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = $75 \times 5 \times 4$.

Skor tertinggi tiap butir = 5, jumlah butir pernyataan = 4 dan jumlah responden = 75 dan jumlah skor pengumpulan data = 1.279, berarti Kepuasan (Y) berdasarkan Kepuasan menurut persepsi 75 responden di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan Bugih Pamekasan yaitu $1.279 : 1.500 = 0,85$ atau 85 %. Secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



1. Deskripsi Data

a. Uji Kualitas Data

Pada tahapan ini, kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi melalui uji validitas dan reliabilitas. Tujuan dari

pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah setiap pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak untuk dipakai.

1) Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid atau tidak suatu kuesioner atau dengan kata lain apakah kuesioner tersebut mampu mengungkapkan suatu variabel yang seharusnya diukur dari uji person correlation. Hal ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yaitu dengan membandingkan nilai r_{tabel} dengan r_{hitung} untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dimana n adalah jumlah sampel dan *alpha* ($\alpha = 10\%$). Apabila r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan valid, begitupun sebaliknya.

Pada penelitian ini besarnya df adalah $75 - 2$ atau $df = 73$ dan *alpha* $0,1$ ($\alpha = 10\%$) sehingga didapat $r_{\text{tabel}} 0,191$. Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan data penelitian menggunakan program SPSS, diperoleh nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} . Hasil analisisnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas Tiap Item Pernyataan Variabel Sistem Jemput

Tabungan(X), dan Kepuasan (Y).

Item	Koefisien Korelasi	r table	Validitas
Variabel Sistem Jemput Tabungan(X₁)			
X1.1	0,721	0,191	Valid
X1.2	0,696	0,191	Valid
X1.3	0,587	0,191	Valid
X1.4	0,493	0,191	Valid
Variabel Kepuasan (Y)			
Y.1	0,341	0,191	Valid

Y.2	0,796	0,191	Valid
Y.3	0,806	0,191	Valid
Y.4	0,715	0,191	Valid

Sumber data diolah dari SPSS 20, Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai r_{hitung} pada kolom korelasi untuk tiap item pernyataan memiliki r_{hitung} yang lebih besar dan positif dibandingkan dengan r_{tabel} yaitu 0,191. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari variabel X (*Sistem Jemput Tabungan*) dan variabel Y (kepuasan) adalah valid dan dapat dilanjutkan dengan tahap pengujian selanjutnya.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden atau kuesioner yang diberikan. Apabila nilai *cronbach's alpha* (α) suatu variabel $\geq 0,60$ maka indikator yang digunakan oleh variabel terikat tersebut reliabel, jika nilai *cronbach's alpha* (α) suatu variabel $< 0,60$ maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak reliabel.

Tabel 4.5

Hasil Uji Reliabilitas Tiap Item Pernyataan.

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Sistem Jemput Tabungan(X)	0,475	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,589	Reliabel

Sumber data diolah dari SPSS 20, Tahun 2020

Dari keterangan tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *cronbach's alpha* $> 0,60$. Dengan demikian variabel Sistem Jemput Tabungan dan Kepuasan dapat dikatakan reliabel.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

Salah satu cara yang dipakai untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinieritas adalah melihat nilai *tolerance* dan lawannya serta nilai VIF (*Varian Inflation factor*) .jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas tiap variabel, yaitu:

Tabel 4.6

Uji Multikolinieritas.

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Sistem Jemput Tabungan	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber data diolah dari SPSS 20, Tahun 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* variabel Sistem Jemput Tabungan(X) sebesar $1,000 > 0,10$, serta nilai VIF yaitu $1,000 < 10$, sehingga dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas.

2) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk menguji apakah dalam satu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan

periode t-1 (sebelumnya). Cara yang dilakukan untuk mendeteksi gejala autokorelasi dengan Uji *Durbin Watson*.

Tabel 4.7

Ketentuan Pengambilan Keputusan

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	<i>No desiacion</i>	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada autokorelasi negative	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negative	<i>No desiacion</i>	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi positif atau Negatif	Tidak ditolak	$du < d < 4 - du$

Sumber: Tabel pengambilan keputusan ada tidaknya korelasi

Tabel 4.8

Hasil Uji Autokorelasi.

Model Summary^b

Mode 1	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin- Watson
1	,739 ^a	,414	,321	1,24600	2,002

a. Predictors: (Constant), Sistem Jemput Tabungan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber data diolah dari SPSS 20, Tahun 2020

Tabel diatas menyatakan jika nilai DW sebesar 2,002, maka untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai DW tabel sebagai berikut:

Tabel 4.9

Hasil Pengujian Asumsi Klasik Autokorelasi

dL	Du	4 - dL	4 - dU	DW	Keputusan
1,5981	1,6521	2,4019	2,3479	2,002	Tidak ada autokorelasi

Keterangan:

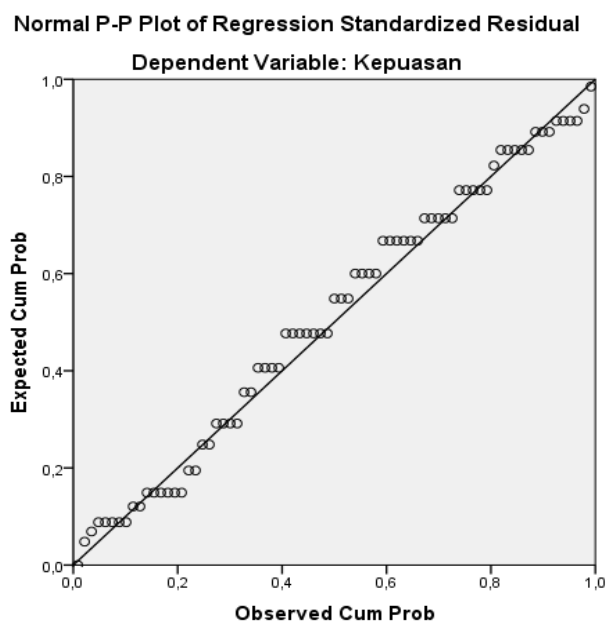
Nilai DW 2,002 diperoleh dari tabel Durbin-Watson dengan ketentuan dimana n (sampel) = 75 serta k (jumlah variabel independent) = 1.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai DW sebesar 2,002 berada diantara nilai $dU = 1,6521$ dan nilai $4 - dU = 2,3479$ ($dU < DW < (4 - dU)$), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi atau tidak terdapat autokorelasi positif maupun negatif pada data yang diuji.

3) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atas keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan grafik normal *probability plot*. Hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik normal *probability plot*, yaitu:

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas



Sumber data diolah dari SPSS 20, Tahun 2020

Dari hasil output SPSS di atas, pada grafik *normal probability plot* menunjukkan bahwa data (titik-titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Pada uji normalitas, jika hanya melihat hasil output grafik *normal probability plot*, ada kemungkinan subjektivitas dalam menginterpretasikan hasil grafik tersebut. Oleh karena itu, untuk lebih memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas, maka dalam penelitian ini juga dilakukan *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Berikut hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* penelitian ini:

Tabel 4.10

One Sample Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,23754908
	Absolute	,082
Most Extreme Differences	Positive	,066
	Negative	-,082
Kolmogorov-Smirnov Z		,710
Asymp. Sig. (2-tailed)		,694

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

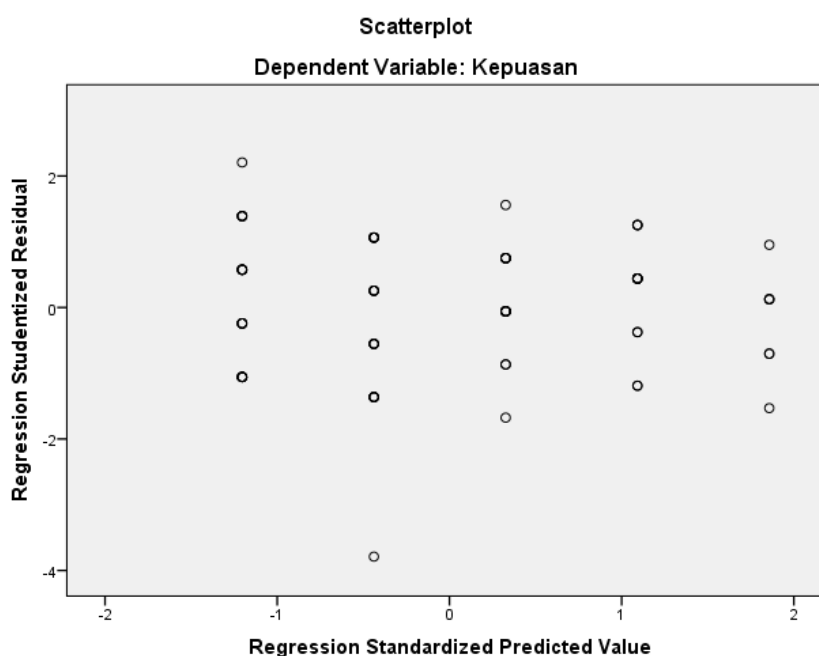
Sumber data diolah dari SPSS 20, Tahun 2020

Berdasarkan hasil uji normalitas, diperoleh nilai signifikansi 0,694 lebih besar dari 0,1 (10%) sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

4) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas salah satunya dengan menggunakan uji grafik *plot* yang dihasilkan dari pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 20 yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber data diolah dari SPSS 20, Tahun 2020

Dari grafik *scatterplot* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana digunakan untuk satu variabel bebas (independen) dan satu variabel terikat (dependen). Persamaan umum regresi linear sederhana adalah sebagai berikut : $Y = a + bX$. Dari hasil analisis menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

Dari hasil analisis menggunakan program SPSS versi 20 for windows diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.11

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,089	1,953		5,165	,000
Sistem Jemput Tabungan	,388	,111	,379	3,500	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: data primer diolah dari SPSS 20, Tahun 2020

Bedasarkan hasil analisis regresi sederhana pada tabel tersebut diperoleh koefisien variabel Sistem Jemput Tabungan(X) = 0,388, serta konstanta sebesar = 10,089 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$= 10,089 + 0,388X$$

Dari model persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Konstanta sebesar 10,089 mengandung arti bahwa tanpa faktor *Sistem Jemput Tabungant* maka besarnya *Kepuasan* adalah sebesar 10,089.
- b. Koefisien variabel X sebesar 0,388 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai *Sistem Jemput Tabungan*, maka nilai *Kepuasan* bertambah sebesar 0,388. Koefisien variabel tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

2. Uji Signifikan Individual (Uji t)

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas (*Sistem Jemput Tabungan*) terhadap variabel terikat (*kepuasan*) dengan $\alpha = 0,10$.

Hipotesis diuji dengan pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak ada pengaruh)
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak (ada pengaruh)

Hasil uji t dalam penelitian ini bisa dilihat pada tabel 4.11 diperoleh hasil t_{hitung} untuk variabel *Sistem Jemput Tabungan* (X) sebesar 3,500 dengan taraf signifikan $0,001 < 0,10$ sedangkan t_{tabel} sebesar 1,293. Dengan $df = n - k$ atau $df = 75 - 2 = 73$.

Dimana :

n = banyaknya observasi atau banyaknya responden sedangkan

k = banyaknya variabel baik variabel bebas maupun terikat.

Dengan pengujian satu arah signifikansi hasil untuk t_{tabel} sebesar 1,293.

Perbandingan antara t_{tabel} dan t_{hitung} dalam regresi linear sederhana yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,500 > 1,664$), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial *Sistem Jemput Tabungan* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Kepuasan*.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi menunjukkan besarnya kontribusi variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik pula kemampuan variabel terikat (Y) dengan melihat *R Square*. Berdasarkan pengujian dengan menggunakan program SPSS seperti tabel di bawah ini menghasilkan:

Tabel 4.12

Hasil Koefisien Determinasi R^2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,739 ^a	,414	,321	1,24600	2,002

a. Predictors: (Constant), Sistem Jemput Tabungan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Output SPSS 20, tahun 2020

Hasil analisis data tersebut terlihat bahwa besarnya *R Square* adalah 0,414 atau 41,4%. Hal ini berarti sebesar 41,4% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 41,4% Kepuasan dijelaskan oleh variasi variabel independen Sistem Jemput Tabungan. Sedangkan sisanya ($100\% - 41,4\% = 58,6\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini seperti pelayanan, bagi hasil, kualitas produk, jaminan, dan lokasi.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Sistem Jemput Tabungan (*Personal Selling*) terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT Sidogiri Cabang Pamekasan.

Pembahasan ini untuk menjawab dan menjelaskan tentang rumusan masalah, yaitu untuk mengetahui pengaruh Sistem Jemput Tabungan (*Personal Selling*) terhadap Kepuasan di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. Maka dapat dijelaskan melalui poin pembahasan berikut ini:

Adanya pengaruh variabel independen X_1 (Sistem Jemput Tabungan) terhadap variabel dependen Y (Kepuasan) dapat dilihat dari koefisien regresi yaitu sebesar (0,388) berarti jika terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel tersebut, maka Kepuasan akan meningkat sebesar 0,388 atau 38,8% dengan asumsi variabel-variabel yang lain dianggap tetap.

Berdasarkan hasil analisis uji t (secara parsial) variabel Sistem Jemput Tabungan(X) diperoleh t_{hitung} sebesar 3,500 dengan taraf sig. 0,001. Nilai t_{tabel} untuk model regresi diatas adalah 1,293. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,001 < 0,10$ dan nilai $t_{hitung} 3,500 > t_{tabel} 1,293$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Sistem Jemput Tabungan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan.

Sistem Jemput Tabungan berpengaruh karena pendekatan yang dilakukan karyawan untuk bertemu dan menyapa anggota sudah memulainya dengan suatu awal yang baik. Jadi penting bagi seorang karyawan untuk memberikan kesan pertama yang baik kepada calon anggota/konsumen, sehingga anggota akan membeli atau menggunakan produk jasa yang ada di KSPPS BMT UGT Sidogiri

Cabang Pamekasan.

Karyawan menjelaskan dengan detail produk-produk jasa yang ada di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan kepada anggota/konsumen, menunjukkan bagaimana produk akan menghasilkan atau menghemat uang bagi pengguna. Karyawan menguraikan fitur-fitur produk bagi pelanggan. Menggunakan pendekatan kepuasan kebutuhan, karyawan mulai dengan pencarian kebutuhan pelanggan. Adanya penyampaian informasi yang baik, lugas dan sopan dari karyawan, maka akan tercipta perasaan puas bagi para anggota.⁴ Menurut Bapak Mujiburrahman karyawan sudah bisa menjelaskan produk-produk yang ada di BMT dengan jelas serta dijelaskan juga keuntungan yang akan didapat oleh nasabah.

Dalam mengatasi keberatan/keluhan, karyawan menggunakan pendekatan positif, menggali keberatan yang tersembunyi, meminta pembeli untuk menjelaskan keberatan, menggunakan keberatan sebagai peluang untuk memberikan informasi lebih banyak, dan mengubah keberatan menjadi alasan membeli. Setiap karyawan membutuhkan pelatihan dalam hal-hal ketrampilan mengatasi keberatan. Menurut Bapak Ansori Mahfudz karyawan sudah bisa mengatasi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman menggunakan produk-produk yang ada di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. Jika tidak menemukan solusi pada waktu nasabah menyampaikan keluhan, maka karyawan akan mengadakan musyawarah agar menemukan solusi terbaik bagi nasabahnya.⁵

⁴ Wawancara dengan Bapak Abdul Hakki bagian Account Officer Simpan Pinjam (AOSP), tanggal 09 April 2020

⁵ Wawancara dengan Bapak Ansori Mahfudz bagian Account Officer Simpan Pinjam (AOSP), tanggal 07 April 2020

Menutup penjualan. Karyawan menanyakan apa yang hendak dipesan oleh pelanggan agar harapan pelanggan terpenuhi. Setelah mengatasi keberatan prospek, sekarang karyawan dapat mencoba menutup penjualan. Karyawan harus mengetahui tanda-tanda penutupan dari pembeli termasuk gerakan fisik, komentar dan pertanyaan.

hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Zuliatin⁶, yang berjudul “Pengaruh *Personal Selling*, *Direct Selling*, dan Hubungan Masyarakat Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro Blitar” menunjukkan bahwa personal selling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Seberapa besar pengaruh Sistem Jemput Tabungan (*Personal Selling*) terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT Sidogiri Cabang Pamekasan.

Pembahasan ini untuk menjawab dan menjelaskan tentang rumusan masalah, yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Sistem Jemput Tabungan (*Personal Selling*) terhadap Kepuasan di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. Maka dapat dijelaskan melalui poin pembahasan berikut ini:

Nilai koefisien dalam penelitian ini menunjukkan bahwa besarnya *R Square* adalah 0,414 atau 41,4%. Hal ini berarti sebesar 41,4% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 41,4% Kepuasan dijelaskan oleh variasi variabel independen Sistem Jemput Tabungan. Sedangkan sisanya ($100\% - 41,4\% = 58,6\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

⁶ Zuliatin, Pengaruh *Personal Selling*, *Direct Selling*, dan Hubungan Masyarakat Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro Blitar, (*Jurnal An-Nisbah*) Vol 03, No. 01, Oktober 2016, hlm. 99

Selain sistem jemput tabungan ada banyak faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan nasabah. Kontribusi sistem jemput tabungan sebesar 41,4% dapat dikatakan cukup tinggi, hal tersebut didapat dari pendekatan-pendekatan yang dilakukan oleh karyawan yang didukung oleh etika kerja, sikap kepribadian, serta karakter yang baik dari setiap karyawan dalam melayani nasabahnya. Etika yang baik dari seorang karyawan akan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, sebaliknya jika etika yang dimiliki karyawan itu buruk maka akan membuat nasabah tidak puas terhadap hal yang diberikan karyawan.⁷ Namun, seperti yang peneliti ketahui bahwa kepuasan tidak cukup hanya didapat melalui sistem jemput tabungan tapi juga melihat kontribusi faktor lain seperti pelayanan, bagi hasil, kualitas produk, jaminan, dan lokasi.

⁷ Wawancara dengan Bapak Anshori Mahfudz bagian Account Officer Simpan Pinjam(AOSP), tanggal 07 April 2020