

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

1. Deskripsi Perusahaan

a. Sejarah Berdirinya KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan

Lembaga keuangan syariah adalah lembaga baik bank maupun non-bank yang memiliki spirit islam, baik dalam pelayanan maupun produk-produknya, dalam pelaksanaannya diawasi oleh dean pengawas syariah. Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa lembaga keuangan syariah mencakup semua aspek keuangan baik persoalan perbankan maupun kerjasama pembiayaan, keamanan dan asuransi perusahaan, dan lain sebagainya yang berlangsung di luar konteks perbankan. (Misal: Asuransi, pegadaian, reksa dana, pasar modal, BPRS, dan BMT).

Dalam upaya merespon kendala diatas KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera yang lahir dari semangat ingin menumbuh embangkan perekonomian masyarakat kecil melalui kegiatan pembiayaan usaha makro kecil memberikan berbagai kemudahan kepada para anggota untuk mengakses pembiayaan. KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera berdiri pada tanggal 23 Maret 2016 oleh beberapa alumni Perbankan Syariah IAIN Pamekasan yang menjadi inisiator, serta dengan jumlah anggota sebanyak 23 orang. Dan data diakte notaris pada tanggal 07 April 2016. Berdasarkan hasil

keputusan rapat anggota pada tanggal 28 Maret maka disepakati simpanan pokok sebesar Rp. 25.000,00 dan simpanan wajib Rp. 10.000,00 selanjutnya resmi beroperasi pada tanggal 23 Maret 2016.

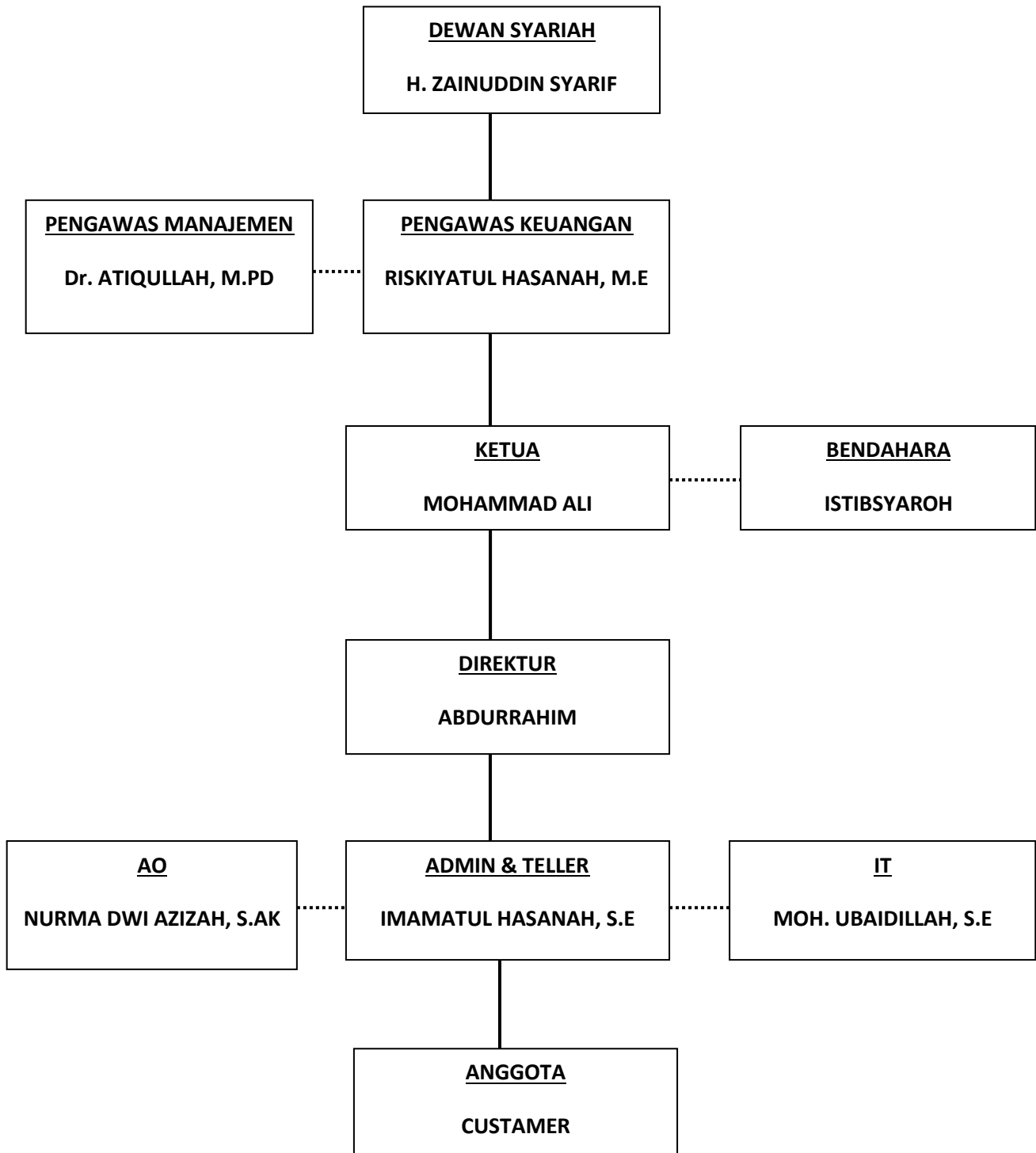
KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera hadir dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual. Nilai-nilai yang menjadikan KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera menjadi salah satu KSPPS yang mengedepankan nilai-nilai kepedulian terhadap kondisi perekonomian masyarakat kecil.

Adapun lokasi KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera adalah Jln. Masjid Darul Hikmah Desa Larangan Badung Sumber Papan II Desa Larangan Badung, Palengngaan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur. Pada perkembangan selanjutnya KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera mendapat respon baik dari masyarakat yang ditandai dengan berbagai bentuk kerjasama yang ditawarkan oleh berbagai lembaga dari unit usaha lain.

b. Badan Hukum KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera

Akte pendirian KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera No.235 pada hari kamis tanggal 07 April 2016 notaris pamekasan

c. Struktur Organisasi



Sumber: KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan,2021

d. Visi dan Misi KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera

KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera sebagai lembaga keuangan syariah non bank memiliki tujuan yang tertuang dalam visi dan misi KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera. Adapun visi dan misi KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera adalah sebagai berikut:

VISI

Terwujudnya masyarakat sejahtera, amanah dan produktif

MISI

1. Memberikan kemudahan akses permodalan kepada anggotaan
2. Menjalankan kegiatan usaha jasa keuangan syariah dengan efektif dan efisien
3. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal

e. Prosedur Operasi Standar KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera

1. Dewan pengawas syariah
 - a) Memberikan saran dan nasehat kepada direksi
 - b) Pengawas kegiatan operasional KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera agar sesuai dengan prinsip syariah
 - c) Mengakaji, menilai dan memberikan opini terhadap persesuaian antara operasional dengan prinsip bank syariah
2. Bagian operasional
 - a) Memimpin KSPPS dalam usaha mencapai tujuan jangka panjang atau jangka pendek

- b) Memimpin, merencanakan, bertanggung jawab, mengarahkan, mengawasi, serta mengevaluasi seluruh kegiatan operasional KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera
- c) Melakukan opservasi langsung atas kinerja karyawan
- d) Mendiskusikan target kerja

3. Bagian marketing

- a) Merencanakan, mengkoordiner, mengarahkan, mengevaluasi dan mengawasi atas terlaksanakannya kelancaran kerja dibagian pembiayaan dan perdanaan
- b) Memasarkan produk KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera sesuai dengan syariah islam kepada nasabah analisis kebutuhan anggaran untuk mengadakan seluruh sarana dan prasarana kelancaran operasional bank serta pemeliharannya

4. Petugas gadai mas

- a) Menerima permohonan pembiayaan dan menilai seluruh aspek yang berkait.
- b) Menata usaha seluruh kegiatan pemberian pembiayaan dengan jaminan mas

5. *Customer Service* (CS)

- a) Setiap memberikan informasi kepada nasabah yang membutuhkan keterangan tentang produk-produk dan syarat-syarat permohonan pembiayaan
- b) Memberikan rekomendasi yang benar dan objektif kepada komite pembiayaan.

- c) Memberikan informasi secara umum kepada nasabah tentang produk-produk dan jasa koperasi serta syarat-syaratnya
- d) Memelihara hubungan baik dengan nasabah dalam bentuk pemberian informasi
- e) Melaksanakan tahapan-tahapan awal administrasi dalam pembukaan rekening
- f) Memeriksa dokumen
- g) Transaksi jaminan
- h) Segala bentuk kesalahan informasi, dokumen serta penataannya yang diakibatkan oleh kelalaian CS merupakan tanggung jawab penuh CS

6. Teller

- a) Mengatur dan bertanggung jawab atas posisi dana/kas
- b) Memberikan pelayanan transaksi tunai (penyetoran dan pencairan)
- c) Cek uang pada direktor uang
- d) Teller bertanggung jawab penuh atas laporan keuangan dan keberadaan kas riil dalam brankas, segala bentuk kesalahan akibat kelalaian teller merupakan tanggung jawab teller

7. Pengelolaan data elektorik

- a) Membangun, memelihara dan mengembangkan sistem informasi sesuai kebutuhan organisasi
- b) Memelihara dan mengembangkan hubungan dengan provider IT yang menjadi rekanan KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera
- c) Segala bentuk kesalahan pada sistem informasi elektronik yang diakibatkan oleh kelalaian tim IT merupakan tanggung jawab bagian IT

8. Pemberkasan

- a) Menata usaha berkas pembiayaan

f. SOP Produk-produk KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera

Produk yang ditawarkan di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera dibedakan dalam dua yaitu:

1. Produk penghimpunan dana (*Funding*)

a. Simpanan anggota

- 1) Simpanan anggota adalah simpanan yang harus dibayarkan oleh calon anggota KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahter
- 2) Simpanan anggota terdiri dari
 - a) Simpanan pokok sebesar Rp. 25.000 yang dibayar satu kali selama menjadi anggota
 - b) Simpanan wajib sebesar Rp. 10.000 yang dibayar oleh setiap anggota setiap bulan
 - c) Administrasi (buku tabungan) Rp. 5.000

b. Simpanan wadiah

Prinsip syariah tabungan diatur dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No.02/DSN-MUI/VI/2000 tentang tabungan. Tabungan adadua jenis yaitu tabungan yang tidak dibenarkan secara syariah, yaitu tabungan yang berdasarkan perhitungan bunga. Dan tabungan yang dibenarkan, yaitu tabungan yang berdasarkan pronsip wadiah dan mudharabah. Tabungan wadiah merupakan jenis simpanan yang menggunakan akad eadiah/titipan

yang penarikannya dapat dilakukan sesuai perjanjian.¹ Berdasarkan PAPSI 2013 tabungan wadiah diakui sebesar nominal penyetor dan penarikan yang dilakukan oleh pemilik rekening. Setoran tabungan yang diterima secara tunai di akui pada saat uang diterima.

Simpanan wadiah di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera yaitu sebagai berikut:

- 1) Merupakan tabungan atau simpanan dari mitra yang bersifat umum dan penarikannya dapat dilakukan kapan saja
- 2) Tabungan ini berdasarkan akad wadiah yad dhamanah. Bagi hasil akan dibagikan setiap bulan langsung dikreditkan ke rekening nasabah
- 3) Setoran awal rekening sebesar Rp. 10.000
- 4) Biaya pembukaan rekening Rp. 5.000
- 5) Apabila akan tutup rekening maka saldo harus Rp. 10.000

c. Simpanan Qurban

- 1) Simpanan yang diperuntukan untuk pembelian hewan qurban
- 2) Penarikan dilakukan satu kali menjelang hari raya idul adha
- 3) Nisbah bagi hasil yang diberikan sebesar 40% dari pendapatan rata-rata KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera yang langsung ditambahkan ke rekening simpanan qurban
- 4) Biaya administrasi pembuatan rekening Rp. 5.000

d. Simpanan haji dan umroh

¹ Ismail, Perbankan Syariah, (Jakarta: Kencana,2011), hlm. 95

- 1) Tabungan ini untuk persiapan haji bagi nasabah yang berminat melaksanakannya. Sifatnya bebas independent, artinya yang merencanakan dan menentukan jumlah setorannya sepenuhnya berada dipihak nasabah
- 2) Tidak bisa diambil kecuali dana telah mencukupi dan atau untuk keperluan pendaftaran haji

e. Simpanan deposito berjangka

Menurut UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, deposito adalah investasi dan berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad nasabah penyimpanan dan bank syariah atau unit usaha syariah (UUS). Deposito berjangka tidak dapat diperjual belikan. Pembayaran bunga dilakukan setiap tanggal valuta, tanggal dimana deposito tersebut dibuka.²

Simpanan deposito berjangka di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera yaitu sebagai berikut:

- 1) Merupakan simpanan berjangka (dengan jangka waktu 3,6,12 dan 24 bulan)
- 2) Jumlah setoran awal Rp. 1.000.000
- 3) Memiliki rekening wadiah untuk menampung bagi hasil yang akan dikreditkan setiap bulan
- 4) Tidak bisa diambil kecuali sampai pada batas waktu jatuh temponya

² Ismail, Manajemen Perbankan,(Jakarta: Prenadamedia Group,2018), hlm. 45

5) Proporsi bagi hasil nasabah: 3 bulan 45% 6 bulan 50% 12 bulan 65% dan 24 bulan 70%. Nisbah bisa berupa sesuai kebijakan KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera

f. Simpanan pendidikan

- 1) Merupakan simpanan yang disediakan untuk dana pendidikan
- 2) Setoran dapat dilakukan kapan saja
- 3) Penarikan dapat dilakukan 1 kali dalam waktu satu tahun menjelang tahun ajaran baru
- 4) Nisbah bagi hasil yang diberikan sebesar 40% dari pendapatan rata KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera yang langsung dikreditkan ke rekening simpanan pendidikan
- 5) Biaya pembukaan rekening Rp. 5.000

g. Produk penyaluran dana (lending)

Dalam menyalurkan dana kepada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi kedalam 6 kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya yaitu:

- 1) Pembiayaan berdasarkan pola jual beli dengan akad murabahah salam atau istishna'
- 2) Pembiayaan bagi hasil berdasarkan akad mudharabah atau musyarakah
- 3) Pembiayaan berdasarkan akad qardh
- 4) Pembiayaan penyewaan barang bergerak atau tidak bergerak atau sewa beli dalam bentuk ijarah muntahiyah bitamlik
- 5) Pengambilan alihan utang berdasarkan akad hawalah
- 6) Pembiayaan multi jasa

2. Pembiayaan mudharabah (mitra usaha)
 - a. Merupakan akad kerja sama antara KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera selaku pemilik modal (shohibul maal) dengan mitra selaku pengelola usaha (mudharib) untuk mengelola usaha yang produktif dan halal
 - b. Dalam pembiayaan ini tidak ada porsi penyeteroran dana dari mitra sepenuhnya dana dari KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera. Nisbah keuntungan musyarakah (mitra usaha)
3. Pembiayaan musyarakah (mitra usaha)
 - a. Merupakan kerja sama usaha produktif dana halal antara KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera dimana sumber modalnya dari kedua belah pihak
 - b. Keuntungan dibagi sesuai nisbah yang disepakati
 - c. Kerugian ditanggung kedua belah pihak sesuai dengan porsi modal masing-masing
4. Pembiayaan murabahah (multi barang)
 - a. Merupakan akad jual beli dengan cara KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera menjual barang yang dibutuhkan oleh mitra yang dibayarkan secara kredit
 - b. Atau dapat mewakili (wakalah) kepada nasabah yang dibutuhkan
 - c. KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera mendapatkan keuntungan berupa margin dari harga pokok barang
5. Pembiayaan ijarah (multi jasa)
 - a. Merupakan akad sewa-menyewa barang dan jasa antara KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera dan mitra

- b. KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera jasa menyewakan jasa atau barang kepada mitra dengan harga sewa yang telah disepakati dan diangsur selama jangka waktu tertentu
6. Pembayaran rekening listrik
 7. Pembayaran biaya pendidikan anak
 8. Ar-Rahn (agadai)
 - a. Barang yang dapat digadaikan berupa pembiayaan emas dan barang berharga lainnya
 - b. Mitra manggung biaya taksiran dari nilai taksiran barang yang digadaikan
 - c. Jumlah pembiayaan 80% dari nilai taksiran barang
 - d. Memberikan ujroh atau jasa penitipan sebesar 0,1% perhari
 - e. Jangka waktu gadai maksimal 4 bulan, dan dapat diperpanjang kembali
 9. Pembiayaan Al-Qardul hasan
 - a. Merupakan layanan pinjaman kebijakan untuk usaha mikro tanpamenggunakan agunan serta tanpa beban margin atau bagi hasil
 - b. Tanpa adanya agunan

g. Lokasi KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera

Jln. Masjid Darul Hikmah Desa Larangan Badung Sumber Papan II Desa Larangan Badung, Palenggaan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur.

2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner langsung kepada anggota. Penelitian ini menyebarkan 94 kuesioner kepada anggota produk multi barang di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan. Pengumpulan data secara langsung dikumpulkan peneliti dengan menggunakan alat analisis SPSS 24, dengan sampel terpenuhi. Rincian data penelitian dengan kuesioner yang ditunjukkan dalam table sebagai berikut:

Tabel 4.1

Rincian penerimaan dan pengambilan kuesioner

Kuesioner yang disebarakan	94
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	94
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	94
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

b. Deskripsi Data Responden

Keadaan atau kondisi responden digambarkan oleh data hasil kuesioner yang merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik penelitian. Karakteristik penelitiannya terdiri dari:

1) Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.2

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

jenis_kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	39	41,5	41,5	41,5
	Wanita	55	58,5	58,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Sumber: Output SPSS, Ver 24, Data primer diolah peneliti,2021

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa mayoritas jenis kelamin responden adalah perempuan sebanyak 55 orang dengan presentase 58,5% dan sisanya adalah laki-laki sebanyak 39 orang dengan presentase 41,5%.

2) Usia Responden

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30	37	39,4	39,4	39,4
	31-40	33	35,1	35,1	74,5
	41-50	24	25,5	25,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Sumber: Output SPSS, Ver 24, Data diolah Peneliti.

Tabel 4.3 menunjukkan dari segi usia respnden yang diambil adalah 21-30 tahun sebanyak 37 orang, dengan presentase 39,4%, untuk usia 31-40 tahun sebanyak 33 orang

dengan presentase 35,1%, dan sisanya untuk usia 41-50 tahun sebanyak 24 orang dengan presentase 25,5%.

3) Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.4

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

pendidikan_trakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	3	3,2	3,2	3,2
	SMP	5	5,3	5,3	8,5
	SMA	58	61,7	61,7	70,2
	S1	28	29,8	29,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Sumber: Output SPSS, Ver 24, Data Primer diolah peneliti

Tabel 4.4 menunjukkan dari segi pendidikan terakhir responden yang diambil adalah pendidikan terakhir tingkat SD sebanyak 3 orang dengan presentase 3,2%, untuk SMP sebanyak 5 orang dengan presentase 5,3%, untuk SMA sebanyak 58 orang dengan presentase 61,7%, dan pendidikan terakhir S1 sebanyak 28 orang dengan presentase 29,8%.

4) Pekerjaan Responden

Tabel 4.5

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	26	27,7	27,7	27,7
	Pedagang	30	31,9	31,9	59,6
	Petani	17	18,1	18,1	77,7
	ibu rumah tangga	21	22,3	22,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Sumber: Output SPSS, Ver 24, Data primer diolah peneliti

Tabel 4.5 menunjukkan dari segi pekerjaan responden yang diambil adalah PNS sebanyak 26 orang dengan presentase 27,7%, untuk pedagang sebanyak 30 orang dengan presentase 31,9%, untuk petani sebanyak 17 orang dengan presentase 18,1%, untuk ibu rumah tangga sebanyak 21 orang dengan presentase 22,3%.

c. Deskripsi Variabel Responden

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner dan jumlah pernyataan sebanyak 3 butir untuk variabel personal selling (X1), 6 butir untuk variabel kualitas pelayanan (X2), dan 3 butir untuk variabel keputusan anggota (Y)

Tabel 4.6

Daftar Pernyataan Kuesioner

<i>Personal Selling</i>		
NO	Pernyataan	Keterangan
1	Karyawan KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan menyampaikan produk multi barang kepada saya dengan baik	X1.1
2	Karyawan KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan dapat menjalin hubungan yang baik dengan anggota produk multi barang	X1.2
3	Penjelasan dari karyawan KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan sudah jelas, sehingga anggota bisa mendengarkan, memperhatikan dan menanggapi dengan baik	X1.3
Kualitas Pelayanan		
1	KSPPS dalam kegiatan operasinya menjalankan prinsip dan hukum syariah	X2.1
2	KSPPS memberikan rasa aman terhadap anggota sewaktu melakukan transaksi	X2.2
3	Layanan yang diberikan KSPPS sesuai dengan yang dipromosikan	X2.3
4	Pegawai KSPPS memiliki penampilan yang menarik	X2.4
5	Pegawai KSPPS berusaha memberikan solusi	X2.5

	yang terbaik terhadap masalah yang anggota hadapi	
6	Pegawai KSPPS memberikan informasi pelayanan dengan jelas	X2.6
Keputusan Anggota		
1	Saya melakukan pembiayaan multi barang karena sesuai dengan kebutuhan	Y1
2	Saya memutuskan memilih produk pembiayaan multi barang karena keinginan untuk mempermudah disaat membutuhkan barang	Y2
3	Saya memutuskan memilih produk pembiayaan multi barang karena keyakinan memberikan solusi di saat ada kebutuhan	Y3

Berdasarkan tabel diatas, peneliti mendapatkan jawaban responden sebanyak 94 responden yang terdiri dari variabel Personal Selling (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Keputusan Anggota (Y). Hasil dari jawaban tersebut dikelompokkan dengan menghitung tabel frekuensi dan presentasinya. Penilaian setiap butir pertanyaan diberi skor 5,4,3,2,1. Adapun dari hasil pengelompokannya sebagai berikut:

1) Distribusi jawaban responden pada variabel *personal selling* (X1)

Tabel 4.7

<i>Personal Selling</i>											
No	SS		S		N		T		STS		Total
Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	43	45,7	49	52,1	2	2,1	–	–	–	–	94
2	36	38,3	56	59,6	2	2,1	–	–	–	–	94
3	34	36,2	44	46,8	13	13,8	3	3,2	–	–	94
Jumlah	113	–	149	–	17	–	3	–	–	–	282

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Tanggapan responden sebagaimana tabel diatas memberikan tanggapan pada variabel *personal selling* (X1) tanggapan sangat setuju 113 orang, tanggapan setuju 149 orang, tanggapan netral 17 orang, dan tanggapan tidak setuju 3 orang.

$$\frac{((\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum N \times 3) + (\sum T \times 2) + (\sum STS \times 1))}{(n \times 5 \times 3)} \times 100\%$$

$$= \frac{((113 \times 5) + (149 \times 4) + (17 \times 3) + (3 \times 2) + (0 \times 1))}{(94 \times 5 \times 3)} \times 100\%$$

$$= \frac{565 + 596 + 51 + 6 + 0}{1.410} \times 100\%$$

$$= \frac{1.218}{1.419} \times 100\%$$

$$= 85,8\%$$

Dari nilai ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel personal selling termasuk kategori baik.

2) Distribusi jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan (X2)

Tabel 4.8

Kualitas Pelayanan											
No	SS		S		N		T		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	26	27,7	62	66,0	6	6,4	-	-	-	-	94
2	19	20,2	64	68,1	9	9,6	2	2,1	-	-	94
3	28	29,8	52	55,3	14	14,9	-	-	-	-	94
4	25	26,6	63	67,0	5	5,3	1	1,1	-	-	94
5	23	24,5	59	62,8	11	11,7	1	1,1	-	-	94
6	21	22,3	67	71,3	6	6,4	-	-	-	-	94
Jumlah	142	-	367	-	51	-	4	-	-	-	564

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Tanggapan responden sebagaimana tabel diatas memberikan tanggapan pada variabel kualitas pelayanan (X2) tanggapan sangat setuju 142 orang, tanggapan setuju 367 orang, tanggapan netral 51 orang, dan tanggapan tidak setuju 4 orang.

$$\begin{aligned} & \frac{((\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum N \times 3) + (\sum T \times 2) + (\sum STS \times 1))}{(n \times 5 \times 6)} \times 100\% \\ &= \frac{((142 \times 5) + (367 \times 4) + (51 \times 3) + (4 \times 2) + (0 \times 1))}{(94 \times 5 \times 6)} \times 100\% \\ &= \frac{710 + 1.468 + 153 + 8 + 0}{2.820} \times 100\% \\ &= \frac{2.339}{2.820} \times 100\% \\ &= 82,9\% \end{aligned}$$

Dari nilai ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan termasuk kategori baik.

3) Distribusi jawaban responden pada variabel keputusan anggota (Y)

Tabel 4.9

Keputusan Anggoa											
No	SS		S		N		T		STS		Total
Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	46	48,9	48	51,1	–	–	–	–	–	–	94
2	51	54,3	42	44,7	1	1,1	–	–	–	–	94
3	51	54,3	43	45,7	–	–	–	–	–	–	94
Jumlah	148	–	133	–	1	–	–	–	–	–	282

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Tanggapan responden sebagaimana tabel diatas memberikan tanggapan pada variabel keputusan anggota (Y) tanggapan sangat setuju 148 orang, tanggapan setuju 133 orang, dan netral 1 orang.

$$\begin{aligned}
 & \frac{((\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum N \times 3) + (\sum T \times 2) + (\sum STS \times 1))}{(n \times 5 \times 3)} \times 100\% \\
 &= \frac{((148 \times 5) + (133 \times 4) + (1 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1))}{(94 \times 5 \times 3)} \times 100\% \\
 &= \frac{740 + 532 + 3 + 0 + 0}{1.410} \times 100\% \\
 &= \frac{1.275}{1.410} \times 100\% \\
 &= 90,4\%
 \end{aligned}$$

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel keputusan anggota termasuk kategori baik

d. Uji Kualitas Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan uji reabilitas, peneliti menggunakan SPSS (*Statistical Package For The Social Science*) versi 24. Berikut ini merupakan uji validitas dan reabilitas.

1) Uji Validasi

Uji validasi ini digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner tersebut mampu membuktikan suatu variabel yang seharusnya diukur dan diuji *pearson correlation*. Untuk mengetahui tingkat validasi makadilakukan uji signifikan yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan nilai r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = n-2, n

merupakan jumlah sampel dan alfa ($\alpha = 5\%$). Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka setiap pernyataan dikatakan valid begitupun sebaliknya.

Penelitian ini besarnya df yakni $94 - 2$ atau 92 dan alfa ($\alpha = 5\%$) hasil yang diperoleh $r_{tabel} 0,2028$. Selanjutnya hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS, diperoleh r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} yang hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas X1

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
Personal Selling			
X1.1	0,754	0,2028	Valid
X1.2	0,825	0,2028	Valid
X1.3	0,811	0,2028	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Tabel 4.11

Hasil Uji Validitas X2

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
Kualitas Pelayanan			
X2.1	0,589	0,2028	Valid
X2.2	0,619	0,2028	Valid
X2.3	0,759	0,2028	Valid
X2.4	0,607	0,2028	Valid
X2.5	0,720	0,2028	Valid
X2.6	0,674	0,2028	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Tabel 4.12

Hasil Uji Validitas Y

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
Keputusan Anggota			
Y1.1	0,695	0,2028	Valid
Y1.2	0,808	0,2028	Valid
Y.3	0,738	0,2028	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Tabel diatas menunjukkan hasil nilai r_{hitung} pada kolom koefisien korelasi jika untuk setiap pernyataan memiliki r_{hitung} yang lebih besar dan positif dari pada nilai r_{tabel} yaitu 0,2028 dengan jumlah responden 94 responden ($n = 94$) dan alpa 0,05 maka, indikator dari variabel X yaitu personal selling (X1) dan kualitas pelayanan (X2) yaitu Valid dan dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

2) Uji Reabilitas

Uji Reabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden atas kuesioner yang diberikan. Jika nilai *cronbachs alpa* suatu variabel lebih besar dari 0,60 maka indikator yang digunakan oleh variabel terikat (Y) tersebut reliabel, jika nilai *cronbachs alpa* suatu variabel kurang dari 0,60 maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak reliabel.

Tabel 4.13

Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbachs Alpa	Keterangan
X1	0,687	Reliabel
X2	0,744	Reliabel
Y	0,606	Reliabel

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan bahwa hasil perhitungan uji reabilitas dari semua variabel yaitu reliabel, karena nilai *cronbachs alpa* berada diatas 0,60

e. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menilai baik atau tidaknya nilai regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut.

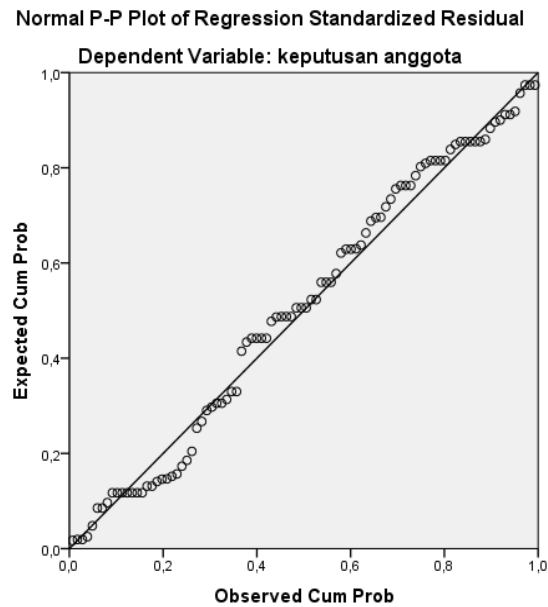
1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan terikat mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau tidak normal, pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan grafik normal *probability plot* dan *on sampel kolomograf-sminov*

Hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik normal *probability-sminov*.

Gambar 4.14

Hasil Uji Normalitas



Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Pada grafik normal *probabilityplot* menunjukkan bahwa data (titik-titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi ini memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan uji normalitas menggunakan *one-sample kolmogrof-smirnov* sebagai berikut:

Tabel 4.15

Hasil Uji Kolmogorof Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,94852676
Most Extreme Differences	Absolute	,080
	Positive	,080
	Negative	-,067
Test Statistic		,080
Asymp. Sig. (2-tailed)		,173 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan one-sample kolmogorov-smirnov diatas diperoleh nilai signifikan 0,173 lebih besar dari 0,005 ($\text{sig} > 0,05$) menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah mode regresi terjadi kolerasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi auto korelasi. Ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dideteksi dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya serta VIF (*Varian InflationFactor*), jika nilai *tolerance*

lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas sebagai berikut:

Tabel 4.16

Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,580	1,264		4,416	,000		
	personal selling	,282	,069	,364	4,104	,000	,966	1,035
	kualitas pelayanan	,174	,043	,358	4,043	,000	,966	1,035
a. Dependent Variable: keputusan anggota								

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, diperoleh nilai tolerance dari variabel bebas yaitu personal selling (X1), kualitas pelayanan (X2), nilai tolerancenya yaitu 0,966 dan 0,966 dan nilai VIF masing-masing yaitu 1,035 dan 1,035. Hal ini menunjukkan nilai tolerance masing-masing variabel bebas (X1) sebesar $0,966 > 0,10$ dan nilai (X2) $0,966 > 0,10$, sehingga dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas.

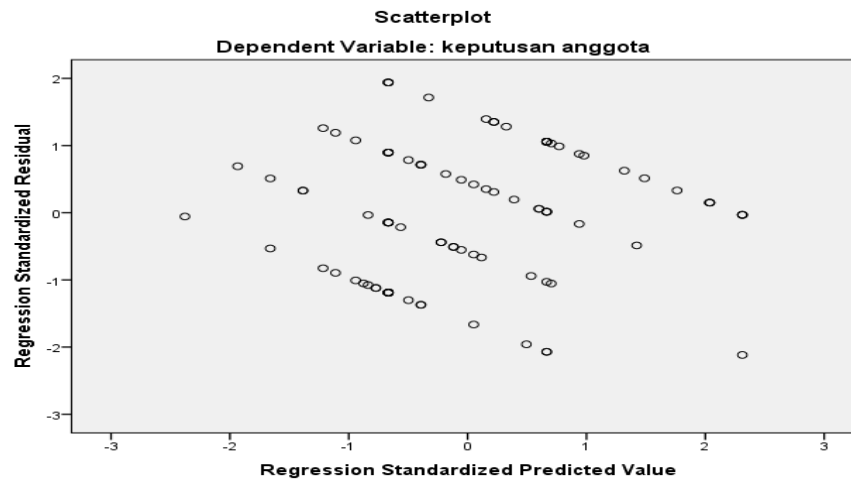
3) Uji Heterokodastisitas

Uji heterokodastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak heterokedastisitas. Deteksi

ada atau tidaknya heterokedastisitas salah satunya dengan menggunakan uji grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED sumbu Y yaitu Y yang telah diprediksi, dan sumbu X residual.

Gambar 4.19

Uji Heterokedastisitas



Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Berdasarkan gambar diatas hasil dari ouput SPSS 24, grafik scatterplot memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik menyebar di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga garfik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa terjadi heteroskedastisitas.

4) Uji Autokorelasi

Uji autkorelasi bertujuan untuk menguji apakah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode $t - 1$ (sebelumnya). Uji autokorelasi ini menggunakan uji Durbin Watson dengan taraf signifikan 5% ketentuan pengambilan keputusan sebagai berikut:

Tabel 4.17

Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < d_L$
Tidak ada autokorelasi positif	No decision	$d_L < d < d_u$
Tidak ada autokorelasi negative	Tolak	$4 - d_L < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negative	No decision	$4 - d_u < d < 4 - d_l$
Tidak ada autokorelasi positif atau negative	Tidak ditolak	$d_u < d < 4 - d_u$

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Hasil uji autokorelasi berdasarkan program SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.18

Uji Autokorelasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,556 ^a	,309	,294	,959	2,300
a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, personal selling					
b. Dependent Variable: keputusan anggota					

Sumber: Ouput SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Dari tabel tersebut DW sebesar 2,300 maka mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan DW tabel sebagai berikut:

Tabel 4.18

Hasil Pengujian Autokorelasi

d_L	d_u	$4 - d_L$	$4 - d_u$	DW	Keputusan
1,5991	1,7306	2,4009	2,2694	2,300	Tidak ada autokorelasi

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Nilai DW 2,300 diperoleh dari tabel Durbin-Watson dengan ketentuan 5%, n (sampel) = 94 seta k (jumlah variabel independen) = 2 tabel diatas menunjukkan nilai Dw sebesar 2,300 berada diantara $d_u = 1,7306$ dan nilai $4 - d_u = 2,2694$ ($d_u < d < 4 - d_u$), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi atau tidak terdapat korelasi positif maupun negative pada data yang diuji.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui berapa besar pola hubungan atau pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

Tabel 4.19

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.580	1.264		4.416	,000
	Personal Selling	,282	,069	,364	4.104	,000
	Kualitas Pelayanan	,174	,043	,358	4.043	,000

a. Dependent Variable: Keputusan anggota

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Berdasarkan hasil regresi linear berganda pada tabel diatas dapat diperoleh koefisien variabel independen personal selling (X_1) = 0,282 dan variabel kualitas pelayanan (X_2) = 0,174. Konstanta (a) yang diperoleh sebesar 5,580 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 5,580 + 0,282 X_1 + 0,174 X_2 + e$$

Dari hasil persamaan diatas dapat dijabarkan

- a. $a = 5,580$ adalah nilai konstanta yang menunjukkan bahwa apabila variabel independen bernilai tetap maka nilai variabel keputusan anggota sebesar 5,580
- b. $b_1 = 0,282$ merupakan nilai koefisien variabel personal selling (X_1). Nilai positif menunjukkan bahwa jika kenaikan variabel personal selling sebesar satu satuan, maka nilai keputusan anggota (Y) akan naik sebesar 5,580 begitupun sebaliknya.
- c. $b_2 = 0,174$ merupakan nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (X_2). Nilai positif menunjukkan bahwa jika ada kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar satu satuan, maka nilai keputusan anggota (Y) akan naik sebesar 5,580.
- d. Standart Error sebesar 1,264 artinya seluruh variabel yang dihitung dalam SPSS memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 1,264.

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji t merupakan pengujian apakah variabel bebas yang terdiri dari personal selling (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara sendiri-sendiri mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat keputusan anggota (Y), pengujian ini membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} dan dengan propabilitas 0,005 ($\alpha = 5\%$) yaitu membandingkan nilai a dengan nilai Sig dan pengambilan keputusan

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat.

Tabel 4.20

Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.580	1.264		4.416	,000
	Personal Selling	,282	,069	,364	4.104	,000
	Kualitas Pelayanan	,174	,043	,358	4.043	,000
a. Dependent Variable: Keputusan anggota						

Sumber: Output SPSS Versi 24, data prmer diolah pada 2021

Berdasarkan tabel analisis uji t di atas, pengaruh masing-masing variabel di atas, pengaruh masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Variabel personal selling (X1) diperoleh t_{hitung} 4,104, nilai t_{tabel} untuk model regresinya yaitu 1,986. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,005$ dan nilai t_{hitung} $4,104 > t_{tabel} 1,986$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel personal selling (X1) berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.
- 2) Variabel kualitas pelayanan (X2) diperoleh t_{hitung} 4,043, nilai t_{tabel} untuk model regresinya yaitu 1,986. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,005$ dan nilai t_{hitung} $4,043 > t_{tabel} 1,986$. Dengan demikian

dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

3. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependen, dengan $\alpha = 0,005$ dan pengambilan keputusan

- a. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat.

Berikut hasil uji signifikan secara simultan variabel dependen

Tabel 4.21

Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	37,445	2	18,722	20,362	,000 ^b
	Residual	83,672	91	,919		
	Total	121,117	93			
a. Dependent Variable: keputusan anggota						
b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, personal selling						

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Hasil uji F tersebut diperoleh F_{hitung} sebesar 20,362 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,005) sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 3,10. Berarti nilai $F_{hitung} 20,362 > 3,10$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,005$ sehingga keputusannya adalah variabel personal selling (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y keputusan anggota.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan melihat *R square*. Berikut hasil koefisien determinasi dari penelitian ini.

Tabel 4.22

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,556 ^a	,309	,294	,959	2,300
a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, personal selling					
b. Dependent Variable: keputusan anggota					

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa *R square* adalah 0,309 atau 30,9%. Hal ini berarti bahwa variabel independen personal selling (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) mampu mempengaruhi keputusan anggota (Y) sebesar 30,9%. Sedangkan sisanya ($100\% - 30,9\% = 69,1\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

C. Pembahasan

1. H1: Pengaruh Personal Selling terhadap Keputusan Anggota Memilih Produk Pembiayaan Multi Barang (Murabahah) di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

Personal selling yaitu suatu bentuk presentasi secara lisan dengan satu atau lebih kepada calon pembeli dengan tujuan melakukan penjualan sehingga calon pembeli bisa memutuskan untuk melakukan pembelian atau sebaliknya.

Dari hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa besaran regresi variabel personal selling bernilai positif yang berarti personal selling berbanding lurus dengan keputusan anggota. Berdasarkan uji t (uji parsial) nilai t_{hitung} variabel personal selling (X1) sebesar 4,104 dengan nilai signifikan 0,000 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,986. Hal ini menunjukkan bahwa nilai sig $0,000 < 0,005$ dan nilai t_{hitung} $4,104 > t_{tabel} 1,986$. Maka dapat disimpulkan hipotesis pertama diterima. Artinya variabel personal selling berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota produk multi barang (Murabahah) di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

Indikator yang pertama dari personal selling yaitu konfrontasi personal, merupakan suatu hubungan langsung dan interaktif antara dua orang atau lebih. Masing-masing pihak dapat melihat kebutuhan dan karakteristik pihak lain secara lebih dekat dan segera melakukan penyesuaian, sehingga bisa membuat nasabah tertarik dan mempengaruhi keputusan anggota. Indikator yang kedua yaitu pengembangan, merupakan suatu bentuk timbulnya berbagai jenis hubungan mulai dari hubungan penjualan sampai dengan hubungan persahabatan terhadap nasabah. Indikator ketiga yaitu tanggapan, membuat pembeli merasa berkewajiban untuk mendengar, memperhatikan dan menanggapi suatu wiraniaga.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Choirunisa Mona Zuhri dengan judul Pengaruh Citra Merek, Personal Selling dan Advertising Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah yang menyatakan bahwa variabel personal selling memiliki pengaruh dengan keputusan nasabah dengan nilai t_{hitung} $2,008 > t_{tabel} 1,66071$ dan nilai signifikan $0,047 < 0,05$.³

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pihak pemasaran harus bisa mempertahankan personal selling terhadap nasabah maupun calon nasabah. Adapun

³ Choirunisa Mona Zuhri, "Pengaruh Citra Merek, Personal Selling dan Advertising Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah", Skripsi IAIN Salatiga, 2018, 76-77

bentuk personal selling yang diberikan agar bisa mempertahankan konsumen didalam buku Anang Firmansyah, yaitu *field selling*, yakni tenaga penjual yang melakukan penjualan di luar perusahaan dengan mendatangi dari satu rumah ke satu rumah atau bisa juga dari perusahaan ke perusahaan lainnya, *retail selling*, yakni tenaga penjualan yang melakukan penjualan dengan melayani konsumen yang datang ke perusahaan, *executive selling*, yakni kegiatan penjualan yang dilakukan oleh pemimpin perusahaan, dalam hal ini pemimpin perusahaan juga bertindak sebagai salesmen.⁴ Metode ini bisa dilakukan dalam mempertahankan personal selling karena jika pemberian personal selling dilakukan secara baik maka nasabah maupun calon nasabah bisa tertarik dan memutuskan untuk memilih produk multi barang (murabahah) di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

2. H2: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggot Memilih Produk Multi Barang (Murabahah) Di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

Setiap lembaga keuangan memerlukan kualitas pelayanan yang unggul, yaitu suatu sikap/cara karyawan dalam melayani konsumen secara memuaskan, hal ini secara tidak langsung mempengaruhi keputusan anggota karena jika kualitas pelayanan baik maka nasabah akan tertarik untuk memutuskan menabung pada suatu lembaga keuangan, maupun sebaliknya jika kualitas pelayanan kurang sesuai dengan apa yang diharapkan maka nasabah maupun calon nasabah tidak akan memiliki ketertarikan untuk memilih produk tersebut.

Dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa besaran regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif yang berbanding lurus dengan keputusan anggota. Berdasarkan uji t (uji parsial) nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan (X_2)

⁴ Anang Firmansyah, Komunikasi Pemasaran, (Pasuruan: Qiara Media, 2020), 230-231

sebesar 4,043 dengan nilai signifikan 0,000 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,986. Hal ini menunjukkan bahwa nilai sig. $0,000 < 0,005$ dan nilai t_{hitung} $4,043 > t_{tabel} 1,986$. Maka dapat disimpulkan hipotesis kedua diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan anggota produk multi barang di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan. Hasil uji diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator kepatuhan, jaminan, kehandalan, bukti fisik, empati dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota.

Pelayanan yang diberikan oleh KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan sudah sejalan dengan teori didalam buku *customer service excellent teori dan praktik* oleh Kasmir yaitu pelayanan yang baik mempunyai ciri-ciri: tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap nasabah, mampu melayani secara tepat dan mampu berkomunikasi dengan baik, hal ini bisa mempengaruhi keputusan anggota karena jika sudah memiliki pelayanan yang baik maka nasabah akan tertarik.⁵

Hasil pembicaraan dengan informan produk multi barang menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera sesuai dengan apa yang sudah diharapkan sehingga memberikan keamanan dan kenyamanan terhadap anggota, serta respon dari karyawan cepat dalam memenuhi keperluan anggota. Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan bisa mempengaruhi suatu keputusan anggota.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Ach Sholihul Azis Amin di Asuransi Bumi Putera Syariah Cabang Semarang yang menyatakan bahwa

⁵ Kasmir, *Customer Service Excellent Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), 67

variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian premi dengan $\text{sig.}0,016 < 0,05$.⁶

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pihak KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera harus bisa mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, karena jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah maka akan mempengaruhi keputusan anggota. Adapun artikel infozone yang menjelaskan tentang cara mempertahankan keputusan anggota agar tidak berpaling terhadap lembaga keuangan yang lain yaitu dengan cara yang pertama, menyambut nasabah dengan ikhlas dan tanpa paksaan dengan prinsip 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun). Kedua memberikan pelayanan prima atau yang terbaik kepada nasabah, baik saat meminta informasi sebelum menjadi nasabah maupun pada saat menjadi nasabah, ketiga tetap sabar, ramah pada saat nasabah merasa kurang puas, serta menjadi pendengar yang baik saat ada keluhan dari nasabah. Keempat bersikap empati, peduli dengan apa yang terjadi dengan nasabah dan yang terakhir meminta masukan, ide atau pendapat dari nasabah mengenai perbaikan layanan yang telah diberikan.⁷

3. H3: Pengaruh Personal Selling Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Memilih Produk Multi Barang (Murabahah) Di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan

Keputusan anggota suatu produk yang ditawarkan oleh KSPPS kepada nasabah maupun calon nasabah memiliki penilaian terhadap beberapa produk yang ditawarkan, dan setelah menyesuaikan dengan kebutuhannya, calon nasabah akan membentuk

⁶ Achmad Sholihu Aziz Amin "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Motivasi Nasabah Terhadap Keputusan Pembelian Premi Di Asuransi Bumi Putera Syariah Cabang Semarang", Skripsi, UIN Wali Songo, Semarang, 2018, 62

⁷ Infozone, Diakses dari <https://infozoneen.blingspot.com/2016/03/bagaimana-cara-mempertahankan-costumer.html?m=1> pada tanggal 30 Mei 2021 pukul 21.30 WIB.

pilihannya. Pengharapan calon nasabah sendiri dibentuk oleh pengalaman calon nasabah itu sendiri, baik dari segi personal selling maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

Dari hasil uji F (simultan) diperoleh nilai F_{hitung} 20,362 dengan taraf signifikan 0,000 dan F_{tabel} 3,10. Hal ini menunjukkan bahwa nilai sig $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} $20,362 > F_{tabel}$ 3,10. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima yaitu personal selling dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan anggota memilih produk multi barang di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

Personal Selling dan kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus dijalankan oleh perusahaan karena jika keduanya dijalankan dengan baik maka akan mempengaruhi keputusan anggota dan calon anggota yang ada, oleh sebab itu KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan harus memberikan personal selling dan pelayanan prima agar nasabah bisa tertarik untuk memilih produk multi barang, sehingga bisa menimbulkan keputusan anggota memilih produk multi barang.

Sedangkan koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya R square adalah 0,309 atau 30,9%. Hal ini membuktikan bahwa kemampuan model regresi pada penelitian ini 30,9% variabel keputusan anggota dijelaskan oleh variasi variabel independen personal selling dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya 69,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Melihat hasil dokumentasi pertumbuhan dan perkembangan nasabah produk mutli barang yang setiap tahunnya mengalami peningkatan setiap tahunnya yakni sebesar 3% dari tahun 2017-2018, mengalami peningkatan sebesar 16% dari tahun 2018-2019, mengalami peningkatan lagi sebesar 47% dari tahun 2019-2020, dalam hal ini menunjukkan personal selling dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar

30,9% dalam mempengaruhi keputusan anggota produk multi barang di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan dan 69,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya.