

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT NU Jawa Timur

Pengurus MWC Nahdlatul Ulama Kecamatan Gapura prihatin melihat kondisi masyarakat Sumenep terutama masyarakat Kecamatan Gapura. Masyarakat Kecamatan Gapura memiliki masyarakat dengan etos kerja yang cukup tinggi, baik suami maupun istri saling bahu membahu untuk memenuhi kebutuhan hidup keluarga mereka. Hal ini sesuai dengan salah satu lagu di pulau Madura yaitu *asapok angin abantal ombak* (berselimut angin berbantal ombak), namun etos kerja yang mereka miliki tidak berdampak terhadap peningkatan yang signifikan terhadap kesejahteraan yang mereka miliki.

Melihat hal tersebut, tahun 2003 Pengurus MWC. NU Gapura ; waktu itu bertindak sebagai Rois Suriyah; KHM. Asy'ari Marzuki dan sebagai Ketua Tanfidziyah, KH. Moh. Ma'ruf, memberikan tugas kepada Lembaga Perekonomian untuk melakukan aksi nyata dengan mencanangkan Program Penguatan Ekonomi Kerakyatan untuk Kesejahteraan Masyarakat Mardhatillah.

Serangkaian upaya telah dilakukan oleh Lembaga Perekonomian MWC NU Gapura untuk mewujudkan program tersebut, diawali dengan pelatihan kewirausahaan 08-10 April 2003, Bincang Bersama Alumni Pelatihan guna merumuskan Model Penguatan Ekonomi Kerakyatan pada tanggal 13 Juni 2003, Temu Usaha pada tanggal 21 November 2003, Sosialisasi Tanaman Gingseng

pada tanggal 13 Mei 2004, Lokakarya Tanaman Alternatif selain Tembakau pada 14 Mei 2004 dan pada tanggal 15 Mei 2004 Lokakarya Perencanaan Pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU).

Lokakarya tersebut, Masyudi, selaku Ketua Lembaga Perekonomian MWC. NU kala itu, menawarkan gagasan untuk mendirikan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT), sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang bergerak di bidang usaha simpan pinjam. Gagasan ini berangkat dari sebuah keprihatinan semakin merajalelanya praktek rentenir. Informasi yang diterima Masyudi saat ini, sebanyak 3.311 pedangang kecil di wilayah Kecamatan Gapura dan sekitarnya terjerat praktik rentenir maupun “bank harian” (*Banknyak kanyak*; istilah di Gapura), dengan tingkat bunga bunga yang cukup tinggi yaitu 50% dalam sebulan.

Peserta lokakarya dan pengurus MWC Nahdlatul Ulama Kecamatan Gapura pada awalnya keberatan dengan gagasan yang disampaikan oleh Ketua Lembaga Perekonomian yaitu mendirikan BMT. Salah satu alasan mendasar yang memberatkan mereka adalah trauma masa lalu, dimana lembaga keuangan sering dibentuk namun ujung–ujungnya uang mereka disalah gunakan.

Hari Kamis pada tanggal 01 Juli 2004 sebagai lanjutan dari lokakarya diatas, setelah menyimak TOR (*Term of Reference*) Pendirian BMT yang disusun oleh Masyudi selaku Ketua Lembaga Perekonomian MWC. NU Gapura, Pengurus MWC NU bersama–sama dengan peserta lokakarya menyepakati gagasan untuk mendirikan sebuah usaha simpan pinjam pola syari’ah yang diberi nama BMT NU (Baitul Maal wa Tamwil Nahdlatul Ulama). Hanya saja, berdasarkan Keputusan

Rapat Pengurus MWC NU Gapura pada tanggal 29 April 2007 yang bertempat di Musholla KH. Dahlan Gapura Barat nama BMT Nahdlatul Ulama dirubah menjadi BMT Nuansa Umat yang di singkat dengan BMT NU. Perubahan nama tersebut berdasarkan masukan dari Notaris serta pejabat Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Sumenep, bahwa nama Nahdlatul Ulama tidak boleh digunakan oleh lembaga lain tanpa adanya izin tertulis dari Pengurus Besar Nahdlatul Ulama.

Salah satu tantangan terberat bagi pengurus di awal berdirinya BMT NU adalah meyakinkan kembali seluruh pendiri BMT NU yang nota bane dari kalangan pengurus MWC NU Gapura. Sebab di awal berdirinya, dari 36 (tiga puluh enam) orang yang¹ bersepakat mendirikan BMT NU hanya 22 (dua puluh dua) orang yang bersedia membayar simpanan anggota dan hanya terkumpul modal awal sebesar Rp. 400.000,- (empat ratus ribu rupiah). Kenyataan ini, mengharuskan pengurus BMT NU yang dilahirkan benar-benar dapat bermanfaat bagi peningkatan usaha kecil dan menengah dan simpanan mereka akan aman dan menentramkan karena dikelola secara profesional dan bebas dari praktik Riba yang diharamkan oleh Allah SWT.²

Semangat dan motivasi tinggi dari pengurus yang waktu itu hanya 2 (dua) orang (Masyudi dan Darwis) benar-benar diuji dan memerlukan dedikasi secara total untuk dapat meningkatkan dan mengembangkan BMT NU yang diyakini mampu mengangkat ekonomi usaha kecil dan mikro. Hal ini tidak terlepas dari

¹ *Buku Materi RAT. Paripurna XIX KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur* (Sumenep, 2023), 1.

² *Buku Materi RAT. Paripurna XVII KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur* (Sumenep, 2021), 2.

kondisi dan image masyarakat terhadap perjalanan koperasi yang seringkali mati ditengah jalan dan simpanan anggota tidak diketahui nasibnya, bahkan banyak koperasi yang ujung–ujungnya hanya mengutungkan pengurus saja. Kerja keras dan didikasi total pengurus pada tahun 2004 belum banyak membuahkan hasil. Hal ini terlihat dari modal awal Rp. 400.000 diawal berdiri (1 Juli 2004) sampai dengan Desember 2004 hanya meningkat menjadi Rp. 2.172.000,- dengan laba bersih yang diperoleh Rp. 42.000,- padahal biaya operasionalnya tidak dibebankan kepada BMT NU melainkan dibebankan kepada pengurus sebagai wujud pengorbanan pengurus.

Melihat kondisi tersebut, akhirnya Rapat Anggota Pertama (04 Januari 2005) memutuskan untuk menambah 1 (satu) orang lagi pengurus yaitu saudara Sudahri. Tidak hanya itu, Rapat Anggota juga memutuskan untuk membuka Hari Layanan yaitu setiap hari Selasa dan Sabtu mulai jam 09.00 s.d 12.00 WIB dengan menempati salah satu ruangan di Kantor MWC NU Gapura atas persetujuan dari MWC NU Gapura yang waktu itu selaku Rois Syuriah ; KH. Moh. Ma'ruf dan ketua Tahfidziyah ; A. Ruhan Wahyudi, S.Ag. Namun perkembangan yang terjadi jauh dari harapan, hal ini dikarenakan masyarakat yang mau bergabung dan menabung masih belum percaya sepenuhnya dan harus berpikir seribu kali untuk menjadi anggota BMT NU.

Berbagai langkah dan upaya terus dilakukan dengan semangat pengorbanan dan dedikasi yang maksimal selama 2 (dua) tahun BMT NU berdiri. Namun ternyata, di tahun 2005 kondisinya tetap tidak jauh berbeda dengan tahun 2004. Kondisi ini, membuat pengurus hampir putus asa karena melihat

perkembangan yang terjadi tidak sebanding dengan motivasi, dedikasi dan pengorbanan pengurus. Disaat hampir putus asa berbagai pertanyaan muncul dalam benak pengurus. Hingga akhirnya, suatu ketika pada malam hari Masyudi bermunajat kepada Allah SWT dan bertawashul kepada gurunya yang sebagai mediator berdirinya Nahdlatul Ulama yaitu : KHR. As'ad Syamsul Arifin pendiri dan pengasuh Pondok Pesantren Salafiyah Syafiiyah Sukorejo Situbondo, karena Musyudi adalah Alumni Pondok Pesantren Salafiyah Syafiiyah Sukorejo Situbondo selama 13 tahun. Dalam munajat dan tawashulnya, Masyudi kala itu memohon agar diberi jalan dan petunjuk jika pendirian BMT NU akan membawa maslahat baik kepada NU maupun warga NU.³

Disaat pengelola BMT NU dan MWC NU hampir putus asa, ada sebuah kejadian yang tidak bisa dilupakan sepanjang sejarah berdirinya BMT NU yaitu terdapat 4 (empat) orang ibu-ibu tua mereka pedagang ikan, pembuat tikar, pedagang bubur dan soto yang menangis disaat menerima pinjaman dari BMT NU sebesar Rp. 200.000,- dengan jasa pinjaman seikhlasnya. Tangisan ibu-ibu itulah yang menyadarkan bahwa perjuangan ini harus dilanjutkan, tidak boleh putus asa, harus belajar dari kegagalan selama ini, harus bangkit walaupun banyak rintangan yang dihadapi.

Pada saat pagi hari, setelah bermunajat dan bertawashul malam harinya karena ke putus asa, ada sebuah kejadian yang tidak bisa dilupakan sepanjang sejarah hidup Masyudi yaitu terdapat 4 (empat) orang ibu-ibu tua mereka pedagang ikan, pembuat tikar, pedagang bubur dan soto yang menangis disaat

³ *Buku Materi RAT. Paripurna XIX KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur (Sumenep, 2023), 2.*

menerima pinjaman dari BMT NU sebesar Rp. 200.000,- dengan jasa pinjaman seikhlasnya. Tangisan ibu-ibu tersebut membuat kami terharu dan kaget, “Ibu-ibu dikasih pinjaman kok nangis?” tanya Masyudi. Diantara mereka menjawab “Saya menangis bukan karena sedih dapat pinjaman tapi kami terharu dan kaget kenapa kok baru sekarang saya dipedulikan oleh NU? Padahal saya sudah bertahun-tahun tidak bisa melepaskan diri dari jeratan rentenir”. Tangisan ibu-ibu itulah, seolah menyadarkan kami bahwa perjuangan ini harus dilanjutkan, kami tidak boleh putus asa, kami harus belajar dari kegagalan selama ini, kami harus bangkit dan kami bersumpah dalam hari kecil bahwa apapun yang terjadi di BMT NU harus terus dikembangkan walaupun banyak rintangan yang menghadang.

Setelah melihat perkembangan BMT MWC NU Gapura yang cukup mengembirakan, akhirnya pengurus memutuskan untuk mendaftarkan BMT MWC NU Gapura ke Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Kabupaten Sumenep. Karena sejak berdiri pada tanggal 01 Juli 2004, keberadaan BMT MWC. NU Gapura masih belum memiliki Badan Hukum, hal ini sesuai dengan salah satu point kesepakatan pengurus MWC NU Gapura diawal pendirian BMT NU adalah agar lembaga BMT MWC NU ini tidak perlu didaftarkan sebagai badan usaha. Pendaftaran sebagai Badan Usaha agar dilakukan setelah melihat adanya perkembangan yang signifikan dan telah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar tidak menambah daftar Badan Usaha di Sumenep yang ada Badan Hukumnya namun tidak ada usahanya.

Pada saat Pengurus BMT MWC NU Gapura mengurus perijinan baik ke notaris dan Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Sumenep dengan

menggunakan nama Baitul Maal Wat Tamwil Nahdlatul Ulama (BMT NU) Gapura⁴ diperoleh informasi dari Notaris serta pejabat Dinas Koperasi dan UMKM Kab. Sumenep, bahwa nama Nahdlatul Ulama tidak boleh digunakan oleh lembaga lain tanpa adanya izin dari pengurus besar Nahdlatul Ulama karena Baitul Maal Wat Tamwil Nahdlatul Ulama tidak tercantum dalam AD/ART Nahdlatul Ulama, sehingga diperlukan adanya izin tertulis atau keputusan Rapat PBNU

Akhirnya pada tanggal 4 Mei 2007 telah resmi terdaftar di akte notaris dengan Nomor : 10, Badan Hukum : 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007, SIUP : 503/6731/SIUPK/435.114/2007, TDP : 132125200588, dan NPWP : 02.599.962.4-608.000 dengan nama Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal Wa Tamwil Nuansa Umat (KJKS BMT NU) Kecamatan Gapura Kab. Sumenep.⁵

KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis berdiri sejak tahun 2015, lebih tepatnya diresmikan oleh Direktur Utama KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis pada hari tanggal 2 Juni 2015 di kantor cabang KSPPS BMT NU Jawa Timur yang beralamat di Jl. Raya Pamekasan–Sumenep, Pandian, Ponteh, Kec. Galis, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur.⁶

⁴ *Buku Materi RAT. Paripurna XIX KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur*, 3.

⁵ *Buku Materi RAT. Paripurna XIX KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur*, 4.

⁶ KSPPS BMT NU JAWA TIMUR, diakses dari <https://m.facebook.com/ksppsbmtnujatim/photos/a.652975884831764/695853553604330/?type=3> pada tanggal 09 Maret 2023 pukul 19.54 WIB.

2. Visi Misi KSPPS BMT NU Jawa Timur

a. Visi

Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah, dan profesional sehingga unggul dalam layanan, unggul dalam kinerja menuju terbentuknya 100 kantor cabang pada tahun 2026 untuk kemandirian dan kesejahteraan anggota.

b. Misi

- 1) Memberikan layanan prima, bina usaha dan solusi kepada anggota sebagai pilihan utama;
- 2) Menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai syariah secara murni dan konsekwen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang profesional dan amanah.
- 3) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan menuju berdirinya 100 kantor cabang pada tahun 2026.
- 4) Mengutamakan penghimpunan dana atas dasar *ta'awun* dan penyaluran pembiayaan pada UMKM baik secara perseorangan maupun berbasis jamaah;
- 5) Mewujudkan penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shodaqoh dan wakaf.
- 6) Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.
- 7) Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta management yang sesuai prinsip kehati-hatian.

- 8) Menciptakan kondisi terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.
- 9) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan Jamaah.⁷

3. Bentuk dan Badan Hukum KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis

Pada awal berdirinya, pada hari Kamis tanggal 01 Juli 2004 sesuai dengan kesepakatan, kelahiran BMT MWC. Nahdlatul Ulama Gapura tidak dibarengi dengan legalitas hukum. Hal ini dimaksudkan agar tidak semakin menambah daftar koperasi yang ada badan hukumnya namun usahanya tidak ada. Para pediri dengan MWC. Nahdlatul Ulama Gapura Sumenep waktu itu menyepakati agar legalitas hukumnya diupayakan setelah melihat kepercayaan masyarakat yang mulai menguat dan prospek usaha yang perkembangannya mulai signifikan serta menggembirakan.

Akhirnya melalui Rapat Anggota Tahunan (RAT) tahun buku 2006, anggota memberikan amanat kepada pengurus agar legalitasnya diupayakan pada tahun 2007. Adapun legalitas hukum yang diperoleh pada tahun 2007 sebagai berikut:

- a. Akte Notaris Nomor : 10 Tanggal 4 Mei 2007
- b. Badan Hukum : 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007⁸
- c. SIUP : 503/6731/SIUP-K/435.114/2007

⁷ KSPPS BMT NU JAWA TIMUR, diakses dari <https://bmtnujatim.com> pada tanggal 02 Januari 2023 pukul 20.02 WIB

⁸ *Buku Materi RAT. Paripurna XVII KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur* (Sumenep, 2021), 3.

- d. TDP : 132125200588
- e. NPWP : 02.599.962.4-608.000

Selanjutnya, melalui Rapat Anggota Tahunan (RAT) tahun buku 2013. Anggota memberikan amanat kepada pengurus agar melakukan ekspansi usaha dengan membuka kantor Cabang di luar Kabupaten Sumenep. Amanat tersebut oleh pengurus ditindak lanjuti dengan diawali perubahan Anggaran Dasar dan perubahan Alih Bina dari tingkat Kabupaten Sumenep menjadi Tingkat Propinsi Jawa Timur.

Sesuai dengan ketentuan dalam Anggaran Dasar KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur Pasal 19 Perubahan Anggaran Dasar harus melalui Rapat Anggota Khusus. Rapat Anggota Khusus dimaksudkan telah dilaksanakan pada tanggal 21 Juni 2014. Akhirnya pada tahun 2014 telah di peroleh legalitas hukumnya sebagai berikut:

- a. Akte Notaris No. 14 Tanggal 12 Nopember 2014.
- b. Surat Pengesahan Perubahan Anggaran Dasar No : P2T/9/09.02/01/XII/2014.
- c. Surat Izin Usaha Simpan Pinjam Nomor : P2T/25/09/.06/01/XII/2014.

KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur mendapatkan sertifikat NIK (Nomor Induk Koperasi) yang dikeluarkan pada tanggal 26 Mei 2015 oleh Kementerian Koperasi dan UKM RI, dengan nomor:

- a. Nomor Induk Koperasi (NIK) : 3529170020039
- b. Nomor Induk Berusaha (NIB) : 9120202860966

Dalam perkembangan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, Kementerian Koperasi dan UKM RI nomor :16/Per/M.KUKM/IX/2015 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah oleh Koperasi, serta Surat Edaran Deputy Kelembagaan Koperasi dan UKM Kementerian Koperasi dan UKM RI nomor : 592/SE/Dep.1/VII/2015 perihal penertiban izin usaha simpan pinjam bahwa menyikapi diberlakukannya UU. No. 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro yang secara efektif berlaku mulai tanggal 8 Januari 2016, maka kegiatan usaha simpan pinjam syariah yang selama ini menamakan “KJKS (Koperasi Jasa Keuangan Syariah)” agar merubah anggaran dasar menjadi KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah). Sehubungan dengan hal tersebut berdasarkan Hasil Rapat Anggota Khusus yang dilaksanakan pada tanggal 31 Oktober 2015 telah dilakukan perubahan dari KJKS. BMT NU menjadi KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur dan telah di peroleh lgalitas hukumnya sebagai berikut:

1. Akta dari notaris No : 21 tanggal 18 Desember 2015
2. Surat Pengesahan Perubahan Anggaran Dasar No : P2T/7/09.06/01/II/2016
3. Surat Izin Usaha Simpan Pinjam Nomor : P2T/21/09.06/02/II/2016

Pada tahun 2016, Akta pendirian telah mendapatkan pengesahan melalui tambahan berita Negara Republik Indonesia tanggal 11/3-2016 No. 2, sedangkan Perubahan Anggaran Dasar sudah terdaftar di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, Nomor : AHU-0001605.AH.01.28. Tahun 2020 pada tanggal 03 Oktober 2020.⁹

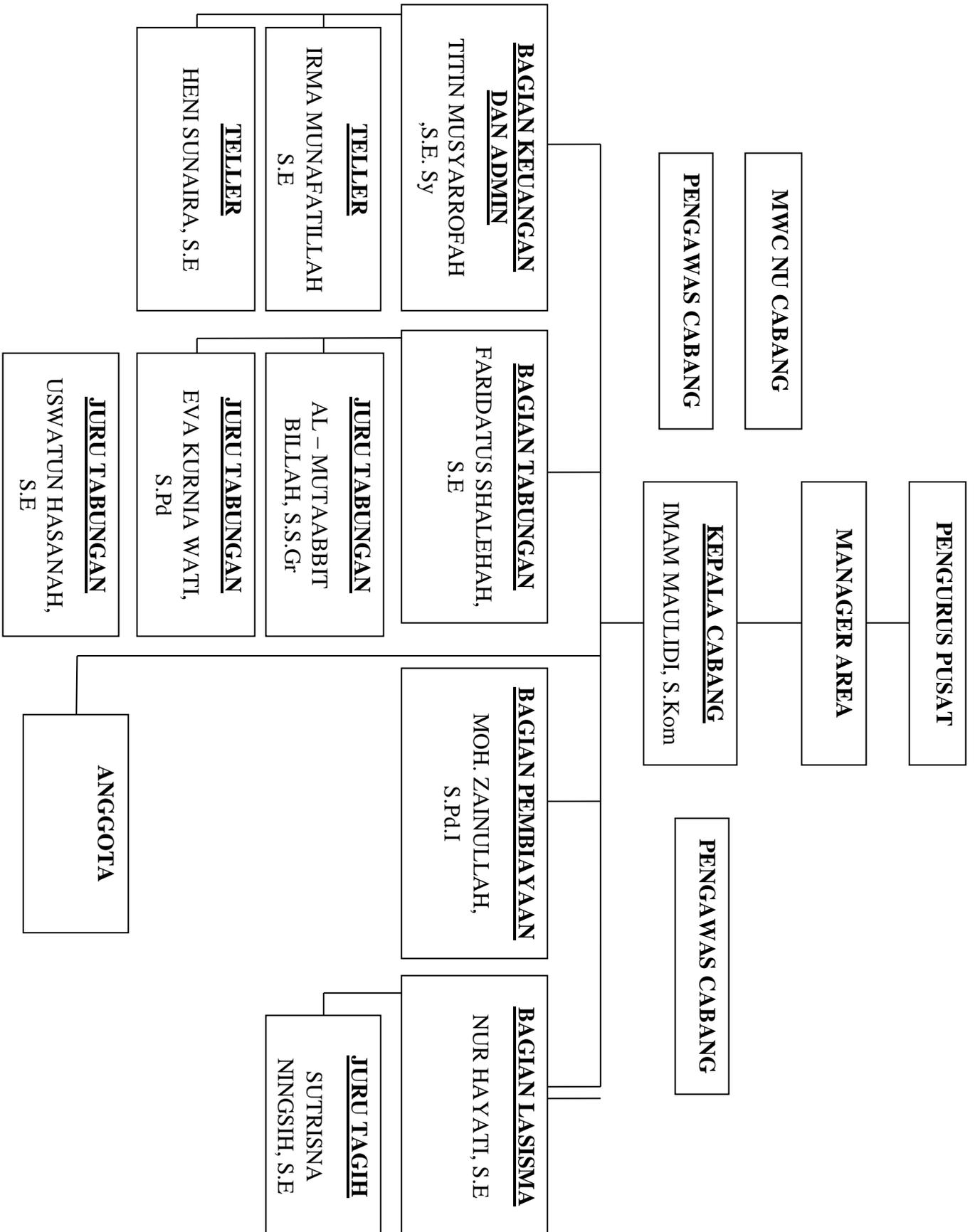
⁹ *Buku Materi RAT. Paripurna XIX KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur*, 6.

Sedangkan surat izin pembukaan kantor cabang yang diterbitkan oleh Pemerintah Propinsi Jawa Timur untuk KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Nomor : P2T/3/09.04/01/IX/2015.¹⁰

¹⁰ *Buku Materi RAT. Paripurna XVII KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur, 4.*

4. Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis

Gambar 4.1
Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis



5. Produk dan Layanan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis

a. Produk Tabungan

1) Simpanan Anggota (SIAGA)

SIAGA atau Simpanan Anggota merupakan simpanan anggota atau pemilik BMT dengan keuntungan bagi hasil yang sangat menguntungkan (70% dari SHU dengan minimal 10% sebagai dana cadangan dan maksimal 70% sebagai partisipasi modal). Simpanan Anggota (SIAGA) terdiri dari SIAGA Pokok yang dibayar satu kali sebesar Rp. 100.000,- SIAGA Wajib yang pembayarannya setiap bulan yaitu Rp. 20.000,- dan SIAGA Khusus yang pembayarannya bisa dilakukan kapan saja dengan setoran minimal Rp. 100.000,- SIAGA Pokok dan SIAGA Wajib hanya dapat ditarik ketika berhenti menjadi anggota. Simpanan Anggota ini menggunakan akad *Musyarakah*.

2) Simpanan Berjangka Mudlarabah (SIBERKAH)

Produk ini dimulai sejak KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur yaitu pada tahun 2004. SIBERKAH atau Simpanan Berjangka Mudlarabah merupakan produk tabungan dengan bagi hasil yang melimpah yaitu 65%. Produk ini memiliki setoran minimal Rp. 500.000,- dengan minimal jangka waktu 12 bulan. Akad Mudlarabah Muthlaqah digunakan dalam produk SIBERKAH.

3) Simpanan Berjangka Wadi'ah Berhadiah (SAJADAH)

SAJADAH atau Simpanan Berjangka Wadi'ah Berhadiah merupakan simpanan yang dapat ditarik sesuai dengan kesepakatan. Produk tabungan ini

memiliki keuntungan yang dapat dinikmati diawal dengan memperoleh hadiah langsung tanpa diundi dengan menggunakan Akad *Wadiah Yad Al-Dhamanah*.¹¹

4) Simpanan Pendidikan Fathonah (SIDIK FATHONAH)

SIDIK FATHONAH atau Simpanan Pendidikan Fathonah merupakan simpanan yang diperuntukan bagi siswa dan orang tua siswa dengan bagi hasil 45%. Produk SIDIK FATHONAH ini memiliki setoran yang ringan yaitu setoran awal sebesar Rp. 2.500,- dengan minimal setoran selanjutnya Rp. 500,- . Produk SIDIK FATHONAH ini menggunakan Akad *Mudlarabah Muthlaqah*.

5) Simpanan Haji dan Umrah (SAHARA)

SAHARA atau Simpanan Haji dan Umroh adalah simpanan khusus untuk mempermudah menuaikan ibadah haji dan umrah dengan mendapatkan keuntungan yang melimpah yaitu bagi hasil sebagai bekal tambahan biaya haji dan umroh yaitu sebesar 65%.

6) Simpanan Lebaran (SABAR)

Produk SABAR ini diperuntukan untuk mempermudah memenuhi kebutuhan lebaran dengan keuntungan bagi hasil sebesar 55%, setoran awal Rp. 25.000,- dan minimal setoran selanjutnya Rp. 5.000,-.

7) Tabungan Mudlarabah (TABAH)

TABAH atau Tabungan Mudlarabah merupakan produk tabungan yang dapat digunakan untuk mempermudah dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan setoran yang ringan yaitu sebesar Rp. 10.000,- untuk setoran awal dan Rp.

¹¹ KSPPS BMT NU JAWA TIMUR, diakses dari <https://bmtnujatim.com> pada tanggal 02 Januari 2023 pukul 22.00 WIB

2.500 untuk setoran selanjutnya. Penarikan pada produk tabungan ini dapat dilakukan kapan saja dengan keuntungan bagi hasil sebesar 40%.

Tabungan Mudlarabah atau Tabah merupakan produk unggulan dengan jumlah penabung terbanyak, dapat dilihat pada diagram dibawah ini:

Gambar 4.2
Jumlah Anggota Pada Setiap Produk Tabungan di BMT NU Jawa Timur
Cabang Galis Tahun 2021



Pada gambar 4.2 diatas dapat diketahui, produk Tabah memiliki jumlah penabung terbanyak yaitu sekitar 7000 penabung dan lebih banyak dibandingkan dengan produk tabungan lainnya.

8) Tabungan Ukhrawi (TARAWI)

TARAWI atau Tabungan Ukhrawi merupakan produk tabungan dengan 2 fungsi yaitu untuk menabung dan media beramal (Bagi hasil dari tabungan ini akan disedekahkan kepada anak yatim piatu dan fakir miskin). Dengan

keuntungan bagi hasil sebesar 50%, setoran awal sebesar Rp. 25.000,- dengan minimal setoran selanjutnya minimal Rp. 5000,-

b. Produk Pembiayaan

- 1) *Al-Qardlul Hasan* : Pembiayaan dengan jasa seikhlasnya.
- 2) *Murabahah* dan *Bai' Bitsamanil Ajil* : Pembiayaan dengan pola jual beli barang dengan jasa berupa *margin/keuntungan*.
- 3) *Mudllarabah* dan *Musyarakah* : Pembiayaan dengan pola bagi hasil.
- 4) *Rahn/Gadai* : Pembiayaan dengan pola gadai perhiasan emas dan barang berharga lainnya dengan sistem biaya ujroh harian.

c. Produk Layanan

- 1) LASISMA

Layanan berbasis jamaah yang disingkat dengan LASISMA adalah bentuk layanan yang berupa layanan tabungan, pembiayaan dan lainnya di BMT NU yang dilakukan melalui kelompok. Dimana kelompok tersebut dibentuk oleh BMT NU dengan minimal anggota kelompok terdiri dari 5 orang dan maksimal 20 orang, kemudian kelompok tersebut diberi dengan nama FORSA BMT NU (Forum Shilaturrahim Anggota BMT NU). Layanan ini dimulai dari tahun 2017 yang dikhususkan kepada anggota dengan berpenghasilan rendah .

2) Produk Jasa

a) Transfer Uang Antar Bank

Pada tahun 2008, layanan ini muncul dan hadir untuk membantu atau melayani masyarakat pada umumnya dan anggota pada khususnya yang memiliki kepentingan dalam transaksi transfer uang ke seluruh bank yang ada di Indonesia.

Pada awal berdirinya layanan ini, BMT NU bekerja sama dengan bank Mandiri, Bank BNI, dan Bank BPD Jatim. Dan pada tahun 2013 hanya bekerjasama dengan Bank BNI dan Bank Syariah Mandiri.

b) Pembayaran Rekening PLN, Telephone, Speedy dan Internet

Pada tahun 2019, layanan ini dimulai dan langsung bekerjasama dengan PT. Narwastu Surabaya. Bekerjasama dengan PT. Imperindo Surabaya pada tahun 2011. Dan mulai akhir Agustus 2016 bekerjasama dengan PT. Bank Syariah Mandiri. Namun sejak bulan Mei 2017 kembali bekerjasama dengan PT. Imperindo Surabaya.

Layanan ini muncul untuk melayani masyarakat dan pada khususnya anggota yang memiliki kepentingan untuk melakukan pembayaran tagihan listrik, internet, telephone, pembelian pulsa CDMA dan GSM melalui KSPP. Syariah Jawa Timur dengan pola PPOB (*Payment Point Online Banking / Loket Pembayaran Online Lewat Bank*)

c) Pembayaran Melalui Layanan Uang Elektronik BMT NU Q

Layanan ini dimulai sejak tahun 2019 sebagai kado terindah dihari santri nasional pada tanggal 22 Oktober 2019 sampai dengan Desember 2020.

Layanan ini ditunjukkan untuk anggota dan masyarakat umum yang memiliki kepentingan untuk membayar tagihan listrik, internet, telephone, pembelian pulsa CDMA dan GSM, BPJS dan PDAM dengan melalui KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur dengan pola pembayaran non tunai.

d) Jasa Antar Jemput Tabungan dan Angsuran Pembiayaan

Layanan ini dimulai sejak tahun 2006 dan dirancang untuk melayani anggota dan calon anggota yang mengkehendaki pelayanan jasa antar jemput tabungan dan angsuran pembiayaan. Dimana anggota dan calon anggota tidak perlu datang langsung ke kantor KSPP. Syariah BMT NU yang bersangkutan hanya perlu menunggu pegawai KSPP. Syariah BMT NU untuk menjemput tabungan atau angsuran pembiayaan baik di rumah, toko, atau kantor sesuai kesepakatan.

e) Layanan Haji dan Umroh

Layanan ini dimaksudkan untuk melayani anggota khususnya masyarakat pada umumnya yang berkepentingan untuk menuaikan ibadah haji dan umroh melalui KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur.

3) Produk Maal

Produk Maal adalah produk penghimpunan dana waqaf dalam bentuk uang tunai dan infaq sebagai untuk memaksimalkan fungsi dan peran BMT NU dibidang sosial. Pada tahun 2017 produk ini dimulai dengan 2 (dua) jenis produk penghimpunan berupa Gerakan Masyarakat Waqaf Uang Tunai dan Gerakan Masyarakat Infaw Harian.

6. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

a. Deskripsi Data Penelitian

Pada penelitian ini data penelitian diperoleh dengan menyebarkan angket atau koesioner secara langsung kepada responden yaitu anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis yang menabung pada produk tabungan Tabah. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling* dengan responden yang terpilih menjadi sampel berdasarkan kriteria spesifik yang ditetapkan peneliti. Dalam penelitian ini terdiri dari 100 orang. Dibawah ini rincian pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner.

Tabel 4.1
Rincian Penerimaan dan Pengambilan Kuesioner

Koesioner yang disebarkan	100
Koesioner yang dikembalikan	100
Koesioner yang tidak dikembalikan	0
Koesioner yang digunakan	100
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Berdasarkan tabel 4.1, dapat diketahui bahwa jumlah koesioner yang disebarkan sebanyak 100, koesioner yang digunakan sebanyak 100. Dengan tingkat pengembalian kuesioner yang digunakan yaitu 100%.

b. Deskripsi Data Responden

Diskripsi data responden yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil dari penelitian yang dilakukan. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik, yaitu:

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis yang menjadi responden dalam penelitian berdasarkan jenis kelamin ini yaitu:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki – Laki	17	17.0	17.0	17.0
	Perempuan	83	83.0	83.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, diketahui bahwa 17 responden dengan presentase 17% berjenis kelamin laki-laki sedangkan 83 responden dengan presentase 83% berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini didominasi oleh anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis berjenis kelamin perempuan.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur yang menjadi responden dalam penelitian ini berdasarkan usia yaitu:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11 - 20 Tahun	3	3.0	3.0	3.0
	21 - 30 Tahun	18	18.0	18.0	21.0
	31 - 40 Tahun	30	30.0	30.0	51.0
	41 - 50 Tahun	31	31.0	31.0	82.0
	51 - 60 Tahun	13	13.0	13.0	95.0
	61 - 70 Tahun	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.3, dapat diketahui terdapat 3 orang responden dengan presentase 3% yang berusia 11 sampai 20 tahun, 18 orang responden dengan presentase 18% berusia 21 sampai 30 tahun berjumlah 18, 30 orang responden dengan presentase 30% berusia 31 sampai 40 tahun, 31 orang responden dengan presentase 31% berusia 41 sampai 50 tahun, 13 orang responden dengan presentase 13% berusia 51 sampai 60 tahun, dan terdapat 5 orang responden dengan presentase 5% yang berusia yang berusia 61 sampai 70 tahun. Dengan demikian, dalam penelitian ini didominasi oleh anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis yang berusia 41 sampai 50 tahun.

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menabung

Anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur yang menjadi responden dalam penelitian ini berdasarkan lama menabung yaitu:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menabung

		Lama Menabung			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0 - 12 Bulan	59	59.0	59.0	59.0
	13 - 24 Bulan	23	23.0	23.0	82.0
	25 - 36 Bulan	9	9.0	9.0	91.0
	37 - 48 Bulan	3	3.0	3.0	94.0
	49 - 60 Bulan	3	3.0	3.0	97.0
	61 - 72 Bulan	1	1.0	1.0	98.0
	73 - 84 Bulan	1	1.0	1.0	99.0
	85 - 96 Bulan	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui lama menabung responden yang diteliti dalam penelitian ini. Sebanyak 59 responden menabung selama 0–12 bulan dengan presentase 59%, sebanyak 23 responden menabung selama 13–24 bulan dengan presentase 23%, sebanyak 9 responden menabung selama 25–36 bulan dengan presentase 9%, sebanyak 3 responden menabung selama 37–48 bulan dengan presentase 3%, sebanyak 3 responden menabung selama 49–60 bulan dengan presentase 3%, 1 responden menabung selama 61–72 bulan dengan presentase 1%, 1 responden menabung selama 73–84 bulan dengan presentase 1%, dan 1 responden menabung selama 85–96 bulan dengan presentase 1%.

c. Skala Pengukuran Responden

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu koesioner dengan rincian 5 butir pernyataan untuk variabel X1 mengenai kualitas pelayanan, 4 butir pernyataan untuk variabel X2 mengenai kualitas produk, 4 butir pernyataan untuk variabel X3 mengenai citra perusahaan, dan 4 butir pernyataan untuk variabel Y mengenai keputusan menabung. Sehingga jumlah keseluruhan dari pernyataan adalah sebanyak 17 pernyataan.

Tabel 4.5
Skala Pengukuran Responden

No.	Pernyataan	Ket.
1	KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis memberikan pelayanan kepada anggota dengan baik dan tepat kepada pelanggan dari awal hingga akhir	X1.1
2	KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis memberikan pelayanan kepada anggota sesuai yang dijanjikan	X1.2
3	KSPPS BMT NU Jawa Timur memberikan perhatian secara personal kepada anggota sesuai dengan kebutuhan anggota serta kemudahan untuk dihubungi	X1.3
4	Karyawan KSPPS BMT NU Jawa Timur dapat memberikan kenyamanan dan keamanan pada saat bertransaksi	X1.4
5	KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis mempunyai karyawan yang berpenampilan rapi, menarik dan sopan	X1.5
6	Produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis memberikan kemudahan persyaratan dalam proses pembukuan awal	X2.1
7	Produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis memiliki minimal setoran yang ringan yang dapat memberikan kenyamanan kepada anggota	X2.2
8	Produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis memberikan kepuasan terhadap anggota	X2.3
9	Produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis memiliki fitur dan prosedur sesuai dengan yang dijanjikan	X2.4
10	KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis merupakan lembaga keuangan yang dapat dipercaya dan dapat bertanggung jawab	X3.1
11	KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis memiliki citra	X3.2

	yang dikenal luas oleh anggota	
12	KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis mempunyai karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan anggota	X3.3
13	KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis mempunyai pengenalan publik (logo, warna, slogan dan lain - lain) yang menarik	X3.4
14	Produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis memiliki promosi yang baik sehingga bisa diketahui oleh para anggota	Y1
15	Saya tertarik menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur karena produk yang mudah dipahami dan dimengerti	Y2
16	Saya berniat menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis karena produk tabungan Tabah memiliki penawaran yang menarik	Y3
17	Saya memutuskan menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis karena sesuai dengan kebutuhan dan keinginan	Y4

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, peneliti mendapatkan 100 jawaban responden dari variabel kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2), citra perusahaan (X3), dan keputusan menabung (Y). Hasil tanggapan tersebut kemudian dikelompokkan dengan menghitung presentase dan frekuensinya. Dalam penelitian ini, setiap butir pernyataan diberi skor 5-4-3-2-1. Adapun hasil dari pengelompokkan tersebut adalah sebagai berikut:

1) Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Distribusi dari responden pada variabel kualitas pelayanan (X1) dijelaskan oleh item pernyataan sebagai berikut:

Tabel 4.6
Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

No Item	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	58	58%	42	42%						
2	60	60%	40	40%						
3	45	45%	55	55%						
4	45	45%	55	55%						
5	36	36%	64	64%						
Jumlah	244		256							

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa responden memberikan tanggapan pada item pernyataan kualitas pelayanan (X1) dengan menjawab sangat setuju (SS) berjumlah 244 responden dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 5 item pernyataan yang diberikan kepada responden dan memberikan tanggapan setuju (S) berjumlah 256 responden dari 5 item pernyataan yang diberikan kepada responden.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \frac{\{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (KS \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)\}}{(n \times 5 \times 5)} \\
 &= \frac{\{(244 \times 5) + (256 \times 4) + (0 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)\}}{(100 \times 5 \times 5)} \\
 &= \frac{\{(244 \times 5) + (256 \times 4) + (0 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)\}}{(100 \times 5 \times 5)}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{2.244}{2.500} \\
&= 0,8976 \times 100\% \\
&= 89,76\% \text{ (Sangat Kuat)}
\end{aligned}$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = 100 x 5 x 6. Skor tiap butir = 5, jumlah butir pernyataan = 5, jumlah responden = 100, dan jumlah skor pengumpulan data = 2.244, artinya variabel kualitas pelayanan (X1) berdasarkan keputusan anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis menabung pada produk tabungan Tabah yaitu $2.244 : 2.500 = 89,76\%$.

2) Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Produk (X2)

Distribusi jawaban reponden pada variabel kualitas produk (X2) dijelaskan item pernyataan dibawah ini:

Tabel 4.7
Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk

No Item	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	29	29%	66	66%	5	5%				
2	28	28%	71	71%	1	1%				
3	25	25%	72	72%	3	3%				
4	17	17%	76	76%	7	7%				
Jumlah	99		285		16					

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, memberitahukan bahwa responden yang memberikan tanggapan pada item pernyataan kualitas produk (X2) dengan menjawab sangat setuju (SS) berjumlah 108 responden dari jumlah jawaban yang

dikalkulasikan dari 4 item pernyataan yang diberikan kepada responden, menjawab setuju (S) berjumlah 269 responden dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 4 item pernyataan yang diberikan kepada responden, dan menjawab kurang setuju (KS) berjumlah 23 responden dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 4 item pernyataan yang diberikan kepada responden.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \frac{\{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (KS \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)\}}{(n \times 5 \times 5)} \\
 &= \frac{\{(99 \times 5) + (285 \times 4) + (16 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)\}}{(100 \times 5 \times 4)} \\
 &= \frac{\{(495) + (1.140) + (48) + (0) + (0)\}}{(2.000)} \\
 &= \frac{1.683}{2.000} \\
 &= 0,8415 \times 100\% \\
 &= 84,15\% \text{ (Kuat)}
 \end{aligned}$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = 100 x 5 x 6. Skor tiap butir = 5, jumlah butir pernyataan = 5, jumlah responden = 100, dan jumlah skor pengumpulan data = 1.685, artinya variabel kualitas produk (X2) berdasarkan keputusan anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis menabung pada produk tabungan Tabah yaitu $1.685 : 2.000 = 84,2\%$.

3) Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Citra Perusahaan (X3)

Distribusi jawaban reponden pada variabel citra perusahaan (X3) dijelaskan item pernyataan dibawah ini:

Tabel 4.8
Distribusi Jawaban Responden Variabel Citra Perusahaan

No Item	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	38	38%	61	61%	1	1%				
2	28	28%	42	42%	30	30%				
3	36	36%	57	57%	7	7%				
4	21	21%	40	40%	39	39%				
Jumlah	123		200		77					

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, memberitahukan bahwa responden yang memberikan tanggapan pada item pernyataan citra perusahaan (X3) dengan menjawab sangat setuju (SS) berjumlah 115 responden dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 4 item pernyataan yang diberikan kepada responden, menjawab setuju (S) berjumlah 271 responden dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 4 item pernyataan yang diberikan kepada responden, dan menjawab kurang setuju (KS) berjumlah 14 responden dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 4 item pernyataan yang diberikan kepada responden.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \frac{\{(\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\text{KS} \times 3) + (\text{TS} \times 2) + (\text{STS} \times 1)\}}{(n \times 5 \times 5)} \\
 &= \frac{\{(123 \times 5) + (200 \times 4) + (77 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)\}}{(100 \times 5 \times 4)}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{\{(615) + (800) + (231) + (0) + (0)\}}{(2.000)}$$

$$= \frac{1.646}{2.000}$$

$$= 0,823 \times 100\%$$

$$= 82,3\% \text{ (Sangat Kuat)}$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = $100 \times 5 \times 6$. Skor tiap butir = 5, jumlah butir pernyataan = 5, jumlah responden = 100, dan jumlah skor pengumpulan data = 1.701, artinya variabel citra perusahaan (X3) berdasarkan keputusan anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis menabung pada produk tabungan Tabah yaitu $1.701 : 2.000 = 85\%$.

4) Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Keputusan Menabung (Y)

Distribusi jawaban reponden pada variabel keputusan menabung (Y) dijelaskan item pernyataan dibawah ini:

Tabel 4.9
Distribusi Jawaban Responden Variabel Keputusan Menabung

No Item	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	7	7%	39	39%	42	42%	12	12%		
2	12	12%	34	34%	52	52%	2	2%		
3	11	11%	43	43%	35	35%	11	11%		
4	13	13%	56	56%	30	30%	1	1%		
Jumlah	43		172		159		26			

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.9, memberitahukan bahwa responden yang memberikan tanggapan pada item pernyataan keputusan menabung (Y) dengan menjawab sangat setuju (SS) berjumlah 43 responden dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 4 item pernyataan yang diberikan kepada responden, menjawab setuju (S) berjumlah 172 responden dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 4 item pernyataan yang diberikan kepada responden.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \frac{\{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (KS \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)\}}{(n \times 5 \times 5)} \\
 &= \frac{\{(125 \times 5) + (236 \times 4) + (39 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)\}}{(100 \times 5 \times 4)} \\
 &= \frac{\{(43 \times 5) + (172 \times 4) + (159 \times 3) + (26 \times 2) + (0 \times 1)\}}{(100 \times 5 \times 4)} \\
 &= \frac{\{(215) + (688) + (477) + (52) + (0)\}}{(2.000)} \\
 &= \frac{1.432}{2.000} \\
 &= 0,716 \times 100\% \\
 &= 71,6\% \text{ (Kuat)}
 \end{aligned}$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = 100 x 5 x 4. Skor tiap butir = 5, jumlah butir pernyataan = 5, jumlah responden = 100, dan jumlah skor pengumpulan data = 1.432, artinya variabel kualitas produk (X2) berdasarkan keputusan anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis menabung pada produk tabungan Tabah yaitu 1.432 : 2.000 = 71,6%.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data bertujuan untuk mengetahui setiap poin pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini apakah layak atau tidak digunakan. SPSS versi 24 digunakan dalam penelitian ini. Berikut hasil uji validitas dan realibilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan agar dapat mengetahui seberapa besar instrumen itu dapat mengukur sebuah objek yang ingin diukur. Dengan validitas dapat mengetahui kecepatan dan ketepatan suatu alat ukur dalam menjalankan fungsi ukurnya. Uji signifikansi dapat dilakukan sebagai penentu suatu variabel apakah suatu variabel dapat digunakan ataupun tidak dengan cara membandingkan kedua nilai r_{tabel} dan r_{hitung} . Untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dimana n menunjukkan jumlah sampel dan *alpha* sebesar 0,05. Jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ dan nilai r positif maka pernyataan tersebut dapat dikatakan valid, namun sebaliknya jika hasil $r_{tabel} > r_{hitung}$ maka pernyataan tersebut tidak valid.

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel X1

Item	Koefisien Korelasi	R_{tabel}	Validitas
X1.1	0,581	0,195	Valid
X1.2	0,600	0,195	Valid
X1.3	0,689	0,195	Valid
X1.4	0,715	0,195	Valid
X1.5	0,566	0,195	Valid

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Variabel X2

Item	Koefisien Korelasi	R_{tabel}	Validitas
X2.1	0,836	0,195	Valid
X2.2	0,769	0,195	Valid
X2.3	0,798	0,195	Valid
X2.4	0,797	0,195	Valid

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Variabel X3

Item	Koefisien Korelasi	R_{tabel}	Validitas
X3.1	0,899	0,195	Valid
X3.2	0,899	0,195	Valid
X3.3	0,819	0,195	Valid
X3.4	0,876	0,195	Valid

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Variabel Y

Item	Koefisien Korelasi	R_{tabel}	Validitas
Y1.1	0,901	0,195	Valid
Y1.2	0,783	0,195	Valid
Y1.3	0,894	0,195	Valid
Y1.4	0,754	0,195	Valid

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Keterangan : $r_{hitung} > 0,195$, maka valid

$r_{hitung} < 0,195$, maka tidak valid

Hasil dari uji validitas butir kuesioner pada tabel di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2), citra perusahaan (X3) dan keputusan menabung (Y) dinyatakan valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$, seperti yang terdapat pada tabel di atas.

b. Uji Realibilitas

Uji realibilitas dapat digunakan sebagai pengukur konsistensi jawaban responden atau kuesioner yang diberikan. Uji realibilitas dapat menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Jika nilai *Cronbach Alpha* suatu variabel $> 0,60$ maka instrumen tersebut dikatakan reliabel.

Dibawah ini tabel hasil uji realibilitas:

Tabel 4.14
Hasil Uji Realibilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
X1	0,622	Reliabel
X2	0,821	Reliabel
X3	0,885	Reliabel
Y	0,856	Reliabel

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Dari hasil uji realibilitas, maka semua indikator dari variabel kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2), citra perusahaan (X3), dan keputusan menabung (Y). Pada tabel di atas dinyatakan reliabel, sebab *Cronbach Alpha* (α) $> 0,60$. Oleh karena itu, indikator yang digunakan oleh variabel kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2), citra perusahaan (X3), dan keputusan menabung (Y) dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan suatu pengujian untuk memastikan bahwa model atau data yang telah dibuat layak digunakan untuk terbebas dari kesalahan. Terdapat empat test yang harus dilakukan dalam uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokolerasi, dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas bertujuan sebagai penguji untuk model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Untuk menguji ada atau tidaknya multikolineritas dapat dilihat pada nilai toleransi dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan pada model regresi. Apabila pada nilai toleransi $> 0,10$ sedangkan nilai VIF < 10 maka dapat dikatakan bahwa tidak adanya atau tidak terjadi suatu multikolineritas antara variabel independen dalam model regresi. Jika sebaliknya nilai toleransi $< 0,10$ sedangkan nilai VIF > 10 maka tidak terjadi multikolineritas antara variabel independen dalam model regresi. Berikut hasil dari pengujian multikolineritas dalam penelitian ini:

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	16.578	3.050		5.435	.000		
	Kualitas Pelayanan	.823	.119	.507	6.934	.000	.746	1.340
	Kualitas Produk	.320	.103	.199	3.118	.002	.981	1.020
	Citra Perusahaan	.428	.080	.387	5.333	.000	.757	1.322

a. Dependent Variable: Keputusan Menabung

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel hasil uji multikolineritas diatas, dapat diketahui nilai tolerance variabel X1, X2, dan X3 memiliki nilai tolerance lebih dari 0,10 dan

nilai VIF kurang dari 10. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada model persamaan regresi.

b. Uji Autokorelasi

Tabel 4.16
Hasil Uji Durbin Watson

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.785 ^a	.617	.605	1.59086	1.625
a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan					
b. Dependent Variable: Keputusan Menabung					

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Pada tabel 4.16 diatas, diketahui nilai Durbin Watson (DW) pada tabel diatas adalah 1,625. Sedangkan untuk nilai dU dapat dilihat pada tabel Durbin-Watson dengan k (jumlah variabel independen) = 3 dan n (banyaknya sampel) = 100 dengan tingkat signifikasi (α) = 5% (0,05), dimana diperoleh hasil nilai dU = 1,7364. Maka, kesimpulan dari uji Durbin-Watson pada penelitian ini adalah pengujian tidak dapat disimpulkan dalam model regresi yang digunakan. Hal ini berdasarkan pada perhitungan $dL (1,6131) < DW (1,625) < dU (1,7364)$.

Karena dengan menggunakan metode Durbin-Watson menghasilkan pengujian tidak dapat disimpulkan dimana tidak menghasilkan sebuah kesimpulan yang pasti apakah terjadi gejala autokorelasi atau tidak, maka disini peneliti akan menggunakan pengujian dengan metode Run Test.

Tabel 4.17
Hasil Uji Run Test

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	.05633
Cases < Test Value	50
Cases >= Test Value	50
Total Cases	100
Number of Runs	46
Z	-1.005
Asymp. Sig. (2-tailed)	.315
a. Median	

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Berdasarkan uji Run Test diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala autokorelasi, sehingga analisis regresi linear ini dapat dilanjutkan. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan nilai Sig ($0,315$) $>$ α ($0,05$).

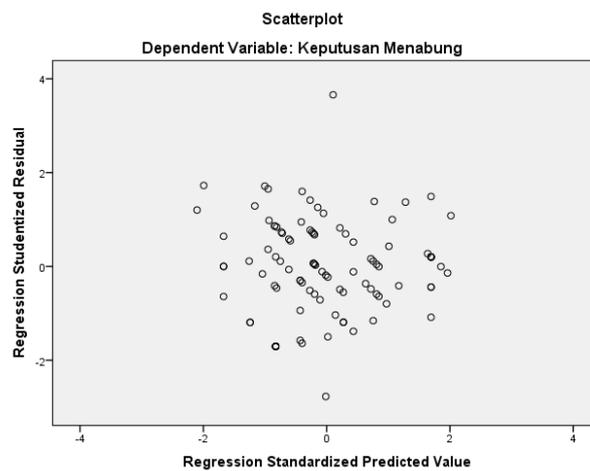
c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk menguji apakah pada regresi terdapat ketidaksamaan variance dengan residual satu pengamatan terhadap pengamatan lainnya. Model regresi yang baik apabila tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dapat dilakukan dengan uji grafik Scatterplot dan uji Glejser. Jika nilai probabilitas signifikansi $>$ $0,05$ maka model regresi tersebut terbebas dari gejala heteroskedastisitas. Adapun hasil dari pengujian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Uji Grafik Scatterplot

Dasar analisis Uji Grafik Scatterplot adalah dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak terdapat pola yang jelas dan titik menyebar dibawah maupun diatas angka 0 pada sumbu Y. Dan dikatakan terjadi heteroskedastisitas apabila titik–titik membentuk pola–pola tertentu dan teratur.

Gambar 4.3
Hasil Grafik Scatterplot



Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Berdasarkan pada gambar 4. diatas, dapat diketahui jika titik–titik menyebar di bawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y. Dan titik–titik tidak membentuk pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan pada penelitian ini berdasarkan uji grafik scatterplot yaitu tidak terjadi heteroskedastisitas.

2) Uji Glejser

Uji Glejser digunakan untuk mendeteksi apakah pada suatu penelitian terjadi atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini dapat dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan keputusan anggota menabung 5 persen.

Jika nilai signifikansi lebih besar dari pada $\alpha = 0,05$ dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas, begitu juga sebaliknya.

Tabel 4.19
Hasil Uji Glejser
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.315	3	2.438	2.588	.057 ^b
	Residual	90.464	96	.942		
	Total	97.779	99			
a. Dependent Variable: Abs_Res						
b. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan						

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui nilai signifikansi yaitu sebesar $0,057 > \alpha = 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Karena dengan menggunakan metode uji Glejser menghasilkan nilai signifikansi 0,057 hampir sama dengan $\alpha = 0,05$. Maka untuk meyakinkan apakah terjadi gejala heteroskedastisitas atau tidak, maka disini peneliti akan menggunakan metode uji Spearman's rho.

Tabel 4.20
Hasil Uji Spearman's Rho

			Correlations			
			X1	X2	X3	Unstandardized Residual
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	-.025	.474**	.035
		Sig. (2-tailed)	.	.806	.000	.733
		N	100	100	100	100
	X2	Correlation Coefficient	-.025	1.000	.067	.023
		Sig. (2-tailed)	.806	.	.507	.824
		N	100	100	100	100
	X3	Correlation Coefficient	.474**	.067	1.000	.077
		Sig. (2-tailed)	.000	.507	.	.447
		N	100	100	100	100
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.035	-.023	-.077	1.000
		Sig. (2-tailed)	.733	.824	.447	.
		N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Pada tabel diatas dapat diketahui :

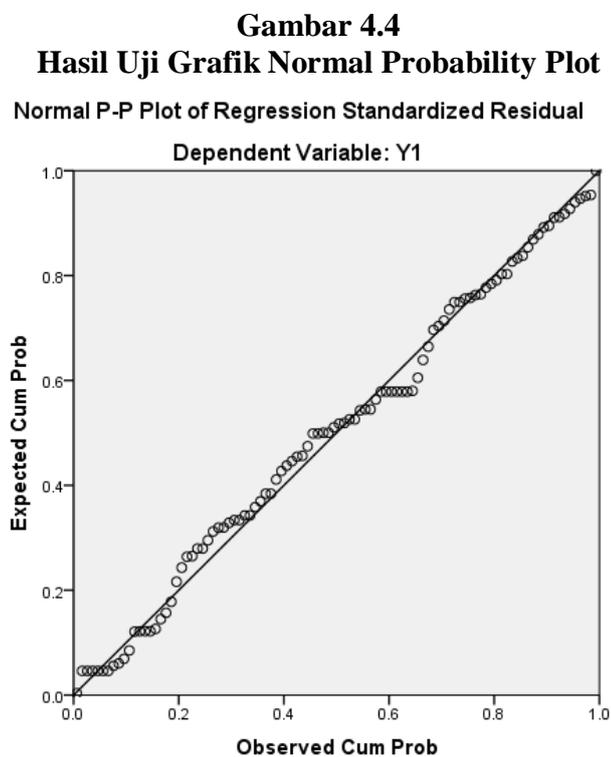
- 1) Nilai Sig. (2-tailed) X1 : 0,733
- 2) Nilai Sig. (2-tailed) X2 : 0,824
- 3) Nilai Sig. (2-tailed) X3 : 0,447

Berdasarkan hasil uji Sperman's Rho diatas dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai sig. (2-tailed) X1, X2, X3 > 0,05.

d. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui sebuah model regresi variabel independen atau keduanya apakah distribusi normal atau tidak. Model regresi dikatakan baik apabila model regresi berdistribusi normal atau mendekati. Adapun cara yang bisa digunakan untuk uji normalitas adalah grafik normal *Probability Plot* dan uji *One Sample Kolmogorof-Smirnov*. Dibawah ini hasil uji normalitas pada penelitian ini.

1) Uji Grafik Normal Probability Plot



Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Berdasarkan gambar 4.4 diatas, dapat diketahui penyebaran data menyebar mengikuti garis normal. Hal ini menunjukkan bahwa residual data berdistribusi normal, artinya model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov

Uji One-Sample Kolmogorov Smirnov merupakan uji normalitas dengan membandingkan nilai sigifikasi dan tingkat kepercayaan 5 persen. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai sig. probability $> \alpha = 0,05$, dan begitu pula sebaliknya.

Tabel 4.22
Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.56656652
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.069
	Negative	-.051
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Berdasarkan uji normalitas menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov diatas, dapat diketahui hasil signifikansi dari uji normalitas sebesar 0,200 dimana hasil tersebut lebih besar dari pada 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini berdistribusi normal.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini. Analisis regresi linear berganda dapat digunakan untuk mengetahui atau mengukur pengaruh antara variabel dependen dengan melibatkan lebih dari satu variabel independen. Adapun bentuk persamaannya adalah $Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \epsilon$. Berikut hasil uji analisis regresi linear berganda pada penelitian ini adalah:

Tabel 4.23
Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	16.578	3.050		5.435	.000		
	Kualitas Pelayanan	.823	.119	.507	6.934	.000	.746	1.340
	Kualitas Produk	.320	.103	.199	3.118	.002	.981	1.020
	Citra Perusahaan	.428	.080	.387	5.333	.000	.757	1.322

a. Dependent Variable: Keputusan Menabung

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil output SPSS tabel coefficients diatas, dapat diketahui bahwa nilai $\alpha = 16,578$, nilai $\beta_1 = 0,823$, nilai $\beta_2 = 0,320$, dan nilai $\beta_3 = 0,428$. Sehingga model regresi linear berganda yang terbentuk pada penelitian ini adalah $Y = 16,578 + 0,823X_1 + 0,320X_2 + 0,428X_3 + \epsilon$. Hasil interpretasi model regresi adalah sebagai berikut:

- a. α = nilai konstanta sebesar 16,578 menunjukkan bahwa nilai variabel independen bernilai tetap (konstan), maka nilai variabel dependen sebesar 16,578.
- b. Koefisien X1 (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,823. Koefisien X1 bernilai positif atau berbanding lurus dengan variabel dependen (Y). Artinya, setiap kenaikan 1% pada variabel kualitas pelayanan, maka keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis diprediksi akan mengalami peningkatan sebesar 0,823.
- c. Koefisien X2 (Kualitas Produk) sebesar 0,320. Koefisien X2 bernilai positif dan berbanding lurus dengan variabel dependen (Y). Artinya, setiap kenaikan 1% pada variabel kualitas produk, maka keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis diprediksi akan mengalami peningkatan sebesar 0,320.
- d. Koefisien X3 (Citra Perusahaan) sebesar 0,428. Koefisien X3 bernilai positif dan berbanding lurus dengan variabel dependen (Y). Artinya, setiap kenaikan 1% pada variabel citra perusahaan, maka keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis diprediksi akan mengalami peningkatan sebesar 0,428.

4. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji T atau uji parsial digunakan untuk mengetahui atau mengukur secara terpisah yang ditimbulkan oleh masing–masing variabel terikat dengan $\alpha = 0,05$. Adapun dasar pengambilan keputusannya ialah, dapat dikatakan terdapat pengaruh antara variabel independen dan dependen apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, sementara itu dapat dikatakan variabel independen berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel dependen apabila $sig. < 5$ persen.

Dibawah ini adalah hasil uji signifikansi secara parsial variabel independen:

Tabel 4.24
Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	16.578	3.050		5.435	.000		
	Kualitas Pelayanan	.823	.119	.507	6.934	.000	.746	1.340
	Kualitas Produk	.320	.103	.199	3.118	.002	.981	1.020
	Citra Perusahaan	.428	.080	.387	5.333	.000	.757	1.322

a. Dependent Variable: Keputusan Menabung

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis uji parsial (uji t) pada tabel diatas, pengaruh masing–masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Variabel kualitas pelayanan (X1) dapat diketahui t_{hitung} sebesar 6,934 dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai t_{tabel} untuk model regresi tersebut 1,661. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai sig. (0,000) < 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis menabung pada produk tabungan Tabah.
- 2) Variabel kualitas produk (X2) diperoleh t_{hitung} sebesar 3,118 dengan taraf signifikansi 0,002. Nilai t_{tabel} untuk model regresi tersebut 1,661. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai sig. (0,002) < 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis menabung pada produk tabungan Tabah.
- 3) Variabel citra perusahaan (X3) diperoleh t_{hitung} sebesar 5,333 dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai t_{tabel} untuk model regresi tersebut 1,661. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai sig. (0,000) < 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel citra perusahaan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis menabung pada produk tabungan Tabah.

b. Uji F (Simultan)

Tabel 4.25
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	390.801	3	130.267	51.472	.000 ^b
	Residual	242.959	96	2.531		
	Total	633.760	99			
a. Dependent Variable: Keputusan Menabung						
b. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan						

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji F pada tabel diatas, dapat diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 51,472 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai F_{tabel} untuk model regresi 2,70. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} ($51,472$) $> F_{tabel}$ ($2,70$). Dengan demikian, keputusannya adalah variabel X (Kualitas pelayanan, kualitas produk, dan citra perusahaan) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y (Keputusan anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis pada produk tabungan Tabah).

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 4.26
Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.785 ^a	.617	.605	1.59086	1.625
a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan					
b. Dependent Variable: Keputusan Menabung					

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.26 diatas, dapat diketahui nilai *R Square* hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa *R Square* (R²) adalah 0,617 atau 61,7%. Hal ini berarti sebesar 61,7% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 61,7% variabel keputusan anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis dijelaskan oleh variasi variabel independen kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra perusahaan. Sedangkan sisanya (100%-61,7% = 38,3%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Menabung Pada Produk Tabungan Tabah

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan berfungsi untuk memberikan kepuasan sebaik mungkin kepada konsumen. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan perasaan nyaman kepada konsumen. Hal ini akan berdampak positif pada suatu lembaga atau usaha,

konsumen yang merasa nyaman akan melakukan kunjungan ke tempat usaha berkali-kali.

Konsumen yang mendapatkan pelayanan dengan baik atau pelayanan sesuai yang di inginkan terutama pada suatu lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank akan timbul minat untuk menjadi nasabah atau anggota kepada lembaga keuangan tersebut. Sehingga nantinya konsumen akan memutuskan untuk menabung pada lembaga keuangan tersebut.

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor atau indikator yang dapat diajukan sebagai acuan menilai kualitas pelayanan, diantaranya *responsiveness* (ketanggapan) berhubungan dengan kemampuan lembaga keuangan atau suatu perusahaan dapat menyampaikan layanan yang dijanjikan dengan baik sejak pertama kali, *reliability* (keandalan) apakah suatu lembaga atau pelayan memberikan pelayanan kepada anggota sesuai dengan yang dijanjikan, *emphaty* (empati) atau dapat diartikan apakah suatu lembaga dapat memberikan perhatian secara personal kepada konsumen atau dapat mengerti masalah para pelangganya dan bertindak demi kepentingan konsumen, *assurance* (jaminan) dapat diartikan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka dalam menimbulkan rasa nyaman dan aman para pelanggan, *tangibles* (bukti langsung) yang merupakan fasilitas fisik yang ada dalam pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak lembaga atau perusahaan dalam berbagai bentuk baik berupa perlengkapan karyawan, sarana komunikasi maupun fasilitas lainnya, dan faktor atau indikator lain yang dapat dijadikan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan.

Penelitian ini melibatkan 100 responden untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis menabung pada produk tabungan Tabah, dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung pada produk tabungan Tabah. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji regresi linear berganda dalam penelitian ini menunjukkan bahwa besaran koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bertanda positif yang berarti kualitas pelayanan berbanding lurus atau searah terhadap keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Berdasarkan uji-t diperoleh t_{hitung} 6,934 dengan taraf signifikan 0,000. Nilai t_{tabel} yaitu 1,661. Dimana dari hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} $6,934 > t_{tabel}$ 1,661. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota menabung.

Hasil penelitian ini juga dapat ditunjukkan dengan responden yang diberikan oleh anggota produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis dengan tanggapan responden dari pernyataan-pernyataan variabel kualitas pelayanan sebanyak 244 menjawab sangat setuju dan 256 menjawab setuju. Kualitas pelayanan yang dimiliki KSPPS BMT NU Jawa Timur sudah terbukti banyak diterima oleh anggotanya. Dilihat dari KSPPS BMT NU Jawa

Timur Cabang Galis memberikan pelayanan kepada anggota dengan baik dan tepat kepada pelanggan dari awal hingga akhir, memberikan pelayanan kepada anggota sesuai dengan yang dijanjikan, memberikan perhatian secara personal kepada anggota sesuai dengan kebutuhan anggota serta kemudahan untuk dihubungi, karyawan dapat memberikan kenyamanan dan keamanan pada saat bertransaksi, dan karyawan yang berpenampilan rapi, menarik dan sopan .

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan diatas, dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang berkualitas akan memberikan dampak yang positif dan signifikan kepada peningkatan keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah. Hal ini mengidentifikasi bahwa anggota dalam membuat keputusan untuk menabung pada produk tabungan Tabah, anggota melihat kualitas pelayanan yang dimiliki oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh beberapa penelitian terdahulu, salah satunya oleh Andre Lasmana. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Andre Lasmana menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung nasabah dengan nilai $t_{hitung} 3,441 > t_{tabel} 1,992$ dan taraf signifikan $0,001 > 0,05$.¹²

¹² Andre Lasmana, "Pengaruh Motivasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Produk Simpanan Lebaran Di BMT NU Cabang Galis Pamekasan" (Skripsi, IAIN Madura, Pamekasan, 2021).

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Anggota KSSPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Menabung Pada Produk Tabungan Tabah

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsi-fungsinya. Kualitas produk yang baik dapat menunjukkan berbagai fungsi atau kemampuan termasuk di dalamnya kinerja, tampilan, kehandalan, kesesuaian, daya tahan, kemampuan layanan, keindahan dan lainnya. Kualitas produk dapat digunakan untuk mengetahui tingkat atau nilai baik atau buruknya suatu produk apakah produk tersebut memiliki kemampuan dan kegunaan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen.

Kualitas produk dipengaruhi oleh beberapa faktor atau indikator yang dapat diajukan sebagai acuan menilai kualitas produk, diantaranya *performance* (kinerja) atau sejauh mana produk dapat berfungsi sebagaimana fungsi utama produk tersebut yang merupakan faktor utama yang menjadi pertimbangan konsumen ketika akan membeli atau memilih suatu barang, *features* (tampilan) dapat diartikan sebagai karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan (pelengkap) kegunaan produk atau untuk menambah ketertarikan konsumen terhadap produk tersebut, *reliability* (kehandalan) dapat diartikan sebagai karakteristik yang dapat merefleksikan tingkat keberhasilan suatu produk atau apakah suatu produk dapat bekerja untuk memuaskan keinginan konsumen atau tidak, *conformance* (kesesuaian) merupakan kesesuaian antara kinerja terhadap spesifikasi standar yang diinginkan konsumen yang ditetapkan sebelumnya, *durability* (daya tahan) yaitu semakin awet atau lama

umur suatu produk dapat digunakan maka semakin baik pula kualitas yang dimiliki produk tersebut, *service ability* (kemampuan layanan) dapat diartikan sebagai kemudahan layanan atau mudah direparasi dan kemudahan keluhan yang memuaskan, *aesthetics* (keindahan) merupakan daya tarik suatu produk atau penampilan produk tersebut, *perceived quality* (kualitas yang dipersiapkan) yaitu persepsi konsumen terhadap citra dan reputasi atau keseluruhan kualitas yang dimiliki oleh suatu produk, dan faktor atau indikator lain yang dapat dijadikan sebagai acuan penilaian kualitas produk.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung anggota pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Dari hasil uji regresi linear berganda dapat dilihat besaran koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bertanda positif artinya kualitas produk berbanding searah atau lurus terhadap keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Berdasarkan hasil uji-t diperoleh t_{hitung} 3,118 dengan taraf signifikan 0,002. Nilai t_{tabel} yaitu 1,661. Dimana dari hasil uji tersebut dapat diketahui bahwa nilai signifikan $0,002 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} 3,118 $>$ t_{tabel} 1,661. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota menabung.

Hasil penelitian ini juga dapat ditunjukkan dengan responden yang diberikan oleh anggota produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis dengan tanggapan responden dari pernyataan-pernyataan variabel kualitas produk sebanyak 285 menjawab setuju. Kualitas pelayanan yang dimiliki KSPPS BMT NU Jawa Timur sudah terbukti banyak diterima oleh anggotanya. Produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis memberikan kemudahan persyaratan dalam proses pembukaan awal, memiliki minimal setoran yang ringan yang dapat memberikan kenyamanan kepada anggota, dapat memberikan kepuasan kepada anggota, memiliki fitur dan prosedur sesuai dengan yang dijanjikan.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan diatas, dapat dimaknai bahwa kualitas produk yang baik akan memberikan kontribusi yang positif dan signifikan terhadap peningkatan keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah. Hal ini mengidentifikasi bahwa anggota dalam membuat keputusan untuk menabung pada produk tabungan Tabah, anggota melihat kualitas produk yang dimiliki produk Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh beberapa penelitian terdahulu, salah satunya oleh Ulfa Sakiyah. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ulfa Sakiyah menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota menabung dengan nilai $F_{hitung} 114.443 >$ tabel 3,11 dan taraf signifikan $0,000 > 0,05$.¹³

¹³ Ulfa Sakiyah, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Personal Selling Terhadap Keputusan Anggota Memilih Produk Tabah Di KSPPS Baitul Mal Wa Tamwil Nuansa Ummat Kantor Cabang Pakong Pamekasan" (Skripsi, IAIN Madura, Pamekasan, 2021).

3. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Menabung Pada Produk Tabungan Tabah

Citra perusahaan merupakan persepsi atau pandangan dari masyarakat terhadap suatu perusahaan secara keseluruhan, baik yang dinilai baik atau kurang baik oleh masyarakat. Citra perusahaan memiliki peran penting, maka dari itu perlu diciptakan citra perusahaan yang positif. Citra perusahaan yang positif akan berdampak baik kepada perusahaan tersebut dan akan meningkatkan kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat kepada perusahaan. Tentunya hal ini akan mempermudah bisnis yang dijalani oleh perusahaan tersebut. Citra perusahaan yang positif merupakan keunggulan yang dimiliki suatu perusahaan dan bisa menjadi modal dalam memenangkan persaingan.

Citra perusahaan memiliki beberapa faktor atau indikator yang dapat diajukan sebagai acuan untuk menilai suatu citra perusahaan, diantaranya *personality* merupakan karakteristik yang melekat pada sebuah perusahaan, *reputation* merupakan gambaran suatu perusahaan dimata publik atau penilaian baik buruknya suatu perusahaan baik diperoleh dari pengalaman konsumen itu sendiri maupun pihak lain, *value* merupakan nilai yang dimiliki oleh suatu perusahaan atau etika dan kode moral yang menjadi penentu suatu perusahaan, *corporate identity* yang dapat diartikan sebagai kepribadian perusahaan merupakan bentuk visual dari identitas suatu perusahaan yang dapat berupa simbol, slogan dan semacanya, dan indikator lainnya yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk menilai suatu citra perusahaan.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung anggota pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa besaran koefisien regresi variabel citra perusahaan bertanda positif yang berarti citra perusahaan berbanding searah atau lurus dengan keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Berdasarkan uji-t diperoleh t_{hitung} 5,333 dengan taraf signifikan 0,000. Nilai t_{tabel} yaitu 1,661. Dimana dari hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} $5,333 > t_{tabel}$ 1,661. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Sehingga dapat disimpulkan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota menabung.

Hasil penelitian ini juga dapat ditunjukkan dengan responden yang diberikan oleh anggota produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis dengan tanggapan responden dari pernyataan-pernyataan variabel citra perusahaan sebanyak 236 menjawab setuju. Citra perusahaan yang dimiliki KSPPS BMT NU Jawa Timur sudah terbukti banyak diterima oleh anggotanya. KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis memiliki citra perusahaan yang baik sehingga anggota memutuskan untuk menabung pada produk tabungan Tabah antara lain karena merupakan lembaga keuangan yang dapat dipercaya dan dapat

bertanggung jawab, memiliki citra perusahaan yang dikenal luas oleh anggota, mempunyai karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan anggota dan mempunyai pengenalan publik.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa citra perusahaan yang positif atau baik akan memberikan dampak yang positif pula terhadap keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah. Hal ini mengidentifikasi bahwa anggota dalam membuat keputusan untuk menabung pada produk tabungan Tabah, anggota melihat atau menilai citra perusahaan yang dimiliki oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Hasil ini sejalan dengan beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, salah satunya oleh Zainal Habib dan Mundhori. Dimana dalam penelitiannya menyatakan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan dalam keputusan nasabah menabung dengan nilai $t_{hitung} 4,760 > t_{tabel} 1,986$ dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$.¹⁴

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Anggota Manabung Pada Produk Tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis

KSPPS BMT NU Jawa Timur merupakan salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang berbadan hukum koperasi syariah yang ada di Jawa Timur. KSPPS BMT NU Jawa Timur memiliki beberapa cabang yang tersebar di Jawa Timur termasuk di Kabupaten Pamekasan, salah satunya KSPPS BMT NU Jawa

¹⁴ Zainal Habib, Mundhori, dan Saida Firdausi Nuzula, "Pengaruh Strategi Pemasaran dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung di KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro," *Al-Muraqabah: Journal of Management and Sharia Business* 1, No. 1 (Juni 2021).

Timur Cabang Galis. KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis merupakan salah satu kantor Cabang yang memiliki progres yang cukup baik setiap tahunnya, hal ini bisa dilihat dari beberapa penghargaan yang diperoleh oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis.

KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis tentunya selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk para anggota maupun untuk masyarakat. KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis sangat memperhatikan kualitas pelayanan, kualitas produk, citra perusahaan, dan beberapa hal lainnya untuk menarik perhatian anggota maupun masyarakat untuk menabung di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan adalah persepsi dari pelanggan atas pelayanan yang mereka terima terhadap pelayanan yang mereka inginkan. Kualitas pelayanan yang baik mampu menarik masyarakat maupun anggota untuk melakukan transaksi pada produk maupun jasa yang ditawarkan oleh lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank.

Berdasarkan nilai beta (β) variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai sebesar 0,823 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Dapat dikatakan H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak.

KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis juga memperhatikan kualitas produk yang dimiliki, hal ini dibuktikan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang

Galis memperoleh penghargaan sebagai Cabang dengan Nominasi Pencapaian Target Terbaik pada tahun 2021 dan menjadi Cabang dengan jumlah tabungan terbanyak di Kabupaten Pamekasan. Tabungan Tabah menjadi tabungan dengan jumlah penabung terbanyak dibandingkan dengan produk tabungan lainnya di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Produk merupakan jasa atau barang yang ditawarkan kepada pelanggan untuk memenuhi atau memuaskan keinginan maupun kebutuhan pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan atau masyarakat terhadap suatu produk dalam memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan atau masyarakat. Kualitas produk yang baik akan meningkatkan atau menarik perhatian anggota atau masyarakat pada umumnya untuk menabung atau memilih produk tersebut.

Berdasarkan nilai beta (β) variabel kualitas produk diperoleh nilai sebesar 0,320 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Dapat disimpulkan variabel kualitas produk (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Dapat dikatakan H_a diterima dan H_0 ditolak.

Citra perusahaan juga merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh suatu lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank. Citra perusahaan merupakan persepsi publik terhadap suatu perusahaan secara keseluruhan baik persepsi baik maupun persepsi kurang baik. Citra perusahaan yang positif merupakan suatu keunggulan yang dimiliki oleh suatu perusahaan atau lembaga. Dengan citra perusahaan positif yang dimiliki oleh suatu lembaga keuangan dapat menjadi modal yang berharga untuk memenangkan persaingan

karena dengan citra perusahaan yang positif dapat menarik perhatian dan kepercayaan masyarakat dengan mudah.

Berdasarkan nilai beta (β) variabel citra perusahaan diperoleh nilai sebesar 0,428 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dapat disimpulkan variabel citra perusahaan (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Dapat dikatakan H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak.

Dari ketiga variabel X1, X2, dan X3, dapat diketahui berdasarkan hasil uji F (Simultan) diperoleh nilai $F_{hitung} 51,472 > F_{tabel} 2,70$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, dan citra perusahaan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Dengan hasil analisis koefisien determinasi, *R Square* (R^2) adalah 0,617 atau 61,7% . Hal ini dapat diartikan 61,7% keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis dijelaskan oleh variasi variabel independen kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra perusahaan. Sedangkan sisanya 38,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel promosi, motivasi, pengetahuan, dan variabel lainnya.

Berdasarkan variabel X1, X2, dan X3 yang paling mempengaruhi keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis yaitu variabel kualitas pelayanan (X1). Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai beta (β) yang lebih besar dibandingkan

dengan variabel kualitas produk (X2) dan citra perusahaan (X3) yaitu 0,823 dan berpengaruh signifikan dalam mempengaruhi keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis.

Kualitas pelayanan, kualitas produk, dan citra perusahaan secara bersama –sama (simulutan) memberikan dampak yang signifikan terhadap keputusan anggota menabung pada produk tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Hal ini dapat dilihat dari respon para anggota yang memberikan nilai yang baik terhadap KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis. Kualitas pelayanan yang baik, kualitas produk yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan, dan citra perusahaan yang positif akan menjadi daya tarik bagi anggota maupun masyarakat pada umumnya untuk memilih KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis.