

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah dan Profil BMT Al-Hikmah Semesta

Koperasi Koperasi serba usaha BMT Al-Hikmah Semesta Jepara didirikan pada tanggal 4 April tahun 1997 dengan modal awal aset sejumlah 4.500.000 dan belum berbadan hukum. Setelah satu tahun dioperasikan, BMT Al-Hikmah Semesta dapat berkembang sehingga memperoleh persetujuan dari badan hukum. Badan Hukum dari Kantor Wilayah Departemen Koperasi dan Pembinaan Pengusaha Kecil Provinsi Jawa Tengah dengan Nomor 08/BH/KDK. 11. 12/VII/1998 tanggal 27 Juli 1998. Pada tahun 2011 perusahaan ini mengalami perubahan anggaran dasar dan mengubah nama perusahaan yang awalnya bernama Koperasi Serba Usaha beralih nama menjadi KJKS (Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah) BMT Al Hikmah yang beralamat di Jl. Kantor Pos 575 Bangsri Jepara.¹

Padatahun 2014 KJKS BMT Al Hikmah terjadi pengubahan menjadi KJKS BMT Al Hikmah Semesta dan pengubahan anggaran dasar sehingga menjadi Koperasi tingkat Provinsi Jawa Tengah, perubahan ini sesuai dengan perubahan Anggaran dasar Koperasi yang tertuang dalam akta Notaris Ir. Raden Roro Emiliani Setjadiningrat, SH notaris di Jepara dengan Nomor: 36 Tanggal 19 Juli 2014. Kantor KJKS BMT Al Hikmah Semesta beralamat di Jalan Bangsri km.10 Jambu RT 33/07 Mlonggo Jepara. Kemudian pada tahun 2016 berubah nama menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) BMT Al Hikmah Semesta, perubahan ini sesuai dengan perubahan Anggaran Dasar Koperasi yang tertuang dalam akta notaris Woronuning Martiningtyas, SH notaris di Jepara Nomor: 09 tanggal 14 Januari 2016 sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: C-1375.H.T.3.01-TH. 2002. Dan selama ini masyarakat telah mempercayakan

¹ Dokumentasi BMT Al Hikmah Semesta Jepara, dilihat pada tanggal 19 September 2022.

pengelolaan dana kepada BMT Al Hikmah dalam mengelola dana simpanan dan menjadikan BMT Al Hikmah sebagai mitra pengembangan usaha.

Berikut ini merupakan profil dari BMT Al-Hikmah Semesta Jepara:

- a. Nama Koperasi : KSPPS BMT Al-HIKMAH SEMESTA
- b. Tanggal Berdiri : 4 April 1997
- c. Email : bmtalhikmah_bangsri@yahoo.co.id
- d. Nomor Telepon : 0291-771 166
- e. Nomor Akta Kelahiran : 518/06/8/BH/PAD/XIV.10/XI/2011
- f. Nomor Badan Hukum : 08/BH/KDK.11-12/VIII/1998
- g. Nomor Perubahan Anggaran Dasar : 518/06/8/BH/PAD/XIV.10/XI/2011
- h. Nomor Perubahan Anggaran Dasar : 12/PAD/XIV/XI/2014
- i. Nomor Perubahan Anggaran Dasar : 025/PAD/XIV/III/2016
- j. Izin Wilayah : 518.71/DU-SISPK/ XIV/IX/ 2017 Jawa Tengah
- k. Alamat Lengkap : Jln Bangsri Jepara KM.10 Mlonggo, Jepara, Jawa Tengah (Kantor Pusat)
Jln. Welahan Mayong KM.1 Mayong Lor, Mayong, Jepara, Jawa Tengah (Kantor Cabang Pembantu Mayong)

2. Visi BMT Al-Hikmah Semesta

Menjadi lembaga keuangan yang islami, profesional dalam bekerja serta selalu menjadi yang terbaik untuk mensejahterakan semua anggota.

3. Misi BMT Al-Hikmah Semesta

BMT Al-Hikmah Semesta memiliki misi untuk menjadikan seluruh jajaran pegawai, pengurus, pengelola agar dapat menjadi muslim yang baik dan tetap berkomitmen terhadap Islam.

- a. Melakukan setiap proses pemberdayaan anggota
- b. Selalu melakukan budaya lembaga yang islami
- c. Mengaplikasikan konsep syariah secara baik dalam melakukan transaksi
- d. Selalu mengembangkan mutu pelayanan kepada semua anggota
- e. Mengembangkan manajemen dan sumber daya manusia lembaga
- f. Memperkuat jangkauan kerja.

4. Motto BMT Al-Hikmah Semesta

Menebar manfaat menuju yang terbaik.

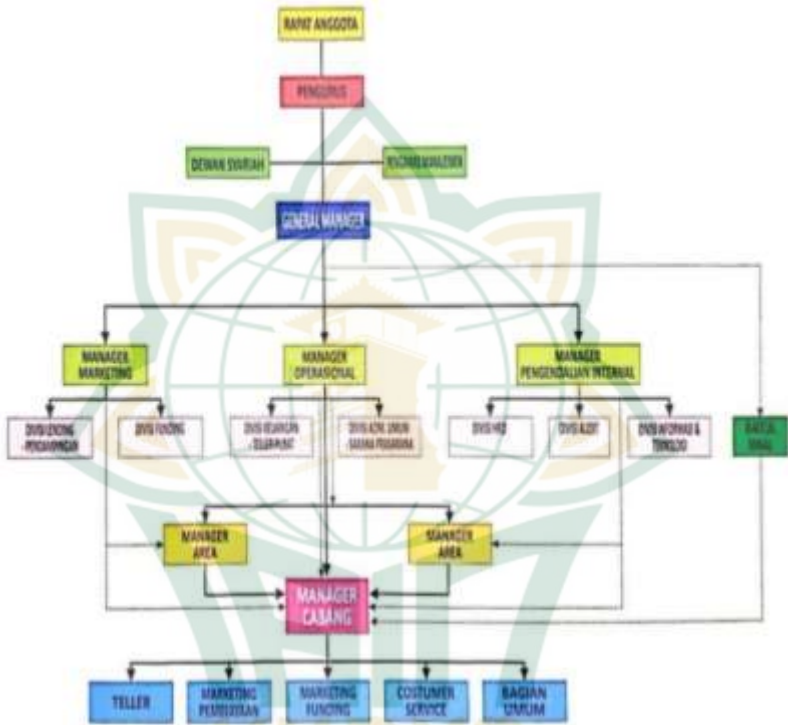
5. Struktur organisasi BMT Al-Hikmah Semesta

Sebagaimana pada umumnya disebuah koperasi, kekuasaan tertinggi tetap terletak pada anggota. Anggota koperasi yang berhak menentukan kebijakan-kebijakan pokok mengenai bentuk AD/ART, rencana program, rencana anggaran dan belanja, serta menentukan Pengurus dan Pengawas Koperasi Syariah. BMT Al-Hikmah Semesta Jepara dipimpin oleh seorang Ketua, seorang Sekretaris dan seorang Bendahara. Tugas Pengurus yang diamanatkan dalam Anggaran Dasar BMT Al Hikmah Semesta Jepara yaitu bertanggung jawab untuk dapat memimpin organisasi dan mengelola usaha dalam organisasi, melakukan tindakan sesuai dengan hukum untuk kepentingan koperasi dan mampu mewakili koperasi baik didalam maupun diluar pengadilan.

Pengawas mampu mengontrol berjalannya tugas pengurus koperasi agar dilakukan dengan baik dalam melaksanakan tugas yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan maupun pengelolaan usaha. Dari laporan hasil pengawasan selanjutnya akan dilaporkan kepada anggota koperasi. Pemilihan pengurus ini dipilih dan berasal dari anggota koperasi sendiri. Maka dari itu semua hasil

pekerjaan yang dilakukan pengawas akan dipertanggung jawabkan dalam setiap tutup buku dalam forum rapat anggota tahunan.

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BMT Al-Hikmah Semesta



Bagan diatas merupakan gambaran dari struktur organisasi yang kami peroleh dari pegawai BMT ALHIKMAH SEMESTA dengan rincian kepegawaian sebagai berikut:

- a. Ketua : Drs. H. Haris Slamet Riyadi
- b. Sekretaris : Abdul Mufid
- c. Bendahara : H. Aries Bastian, SP
- d. Pengawas Manajemen : H. Rusmali, SE
 - 1) Anggota : Ponco Setiyo Edi
 - 2) Anggota : M. Agus Subekhi, SH
- e. Pengawas Syariah (DPS) : H. Sukahar, LC. SPdI, MPI

- 1) Anggota : Asmui, S.Pd
- 2) Anggota : Wakhid Edi Setiono, SPT
- f. General Manager : H. Yasir Kholidi, SPT
- g. Manager Operasional : Chusniati Mustaghfiroh, AMd
 - 1) Akunting/Teller : Purwanti, AMg
 - 2) Administrasi Umum : Noor Munazah, AMd
 - 3) Administrasi Umum : Ihwanul Muslimin, SKm
 - 4) Administrasi Umum : Didik Eko wahyono, SPd
 - 5) Administrasi Umum dan Agunan : Wahidarro Harsabpria, S.ST
 - 6) Driver : Hilal Hisom Prasetyo
 - 7) Umum : Nur Amin
 - 8) Umum : Idris Efendi
 - 9) Umum : Dwiky Ilham Maulana
- h. Manager Marketing : Wakhid Edi Setiono, SPT
 - 1) Staff Bagian Pembiayaan : Agus Nawawi, SH
 - 2) Staff Bag. Simpanan
- i. Manager Pengendalian Internal : M. Agus Subekhi, SH
 - 1) HRD/SDM : Oge Iwang Sutiyono, SSi
 - 2) Staff HRD : Danang Fidy Nugroho, AMd
 - 3) Audit : Muhibbin Eko Sudiono
 - 4) Staff Audit : Abdul Rohman, S.Sy
 - 5) Staff Audit : Nur Faizin, S.PdI
 - 6) Staff Audit : Japarudin, SPdI
 - 7) Bagian IT : Ardhi Wijaya
- j. Manager Baitul Maal : F. Ahmad Ma'ruf Hadiyanto

Berikut merupakan struktur organisasi yang ada di kantor cabang pembantu BMT Al-Hikmah Semesta.

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kantor Cabang Pembantu pada BMT Al-Hikmah Semesta



a. Manager Cabang

Tanggung jawab manager cabang pada dasarnya adalah mampu untuk mengatur stabilitas operasional di kantor cabang. Manager cabang berwenang untuk menolak dan menyetujui pembiayaan, membuat evaluasi dan catatan perbaikan kinerja karyawan dibawahnya kepada kantor pusat, dapat membimbing dan memberikan teguran kepada bawahannya dengan baik dan bijaksana. Seorang manager yang ditugaskan pada kantor pembantu cabang mempunyai tugas sebagai berikut:²

- 1) Manager mampu menjaga segala kegiatan operasional cabang agar tetap stabil dan kondusif.
- 2) Pelayanan kantor cabang dapat menyelesaikan segala persoalan yang ada.
- 3) Manager dapat memberikan persetujuan atas pembiayaan setelah melakukan survey yang sesuai dengan kewenangan terhadap mitra.
- 4) Dilanjutkan dengan adanya akad dalam pembiayaan sesuai dengan standar operasional pegawai bersama anggota.
- 5) Memberikan lampiran laporan dan memeriksa laporan kepada teller.
- 6) Meneliti dengan cermat dan menyerahkan kelayakan lampiran-lampiran simpanan maupun pembiayaan.

² Dokumentasi Standar Operational Procedure (SOP) BMT Al-Hikmah Semesta Jepara, dilihat pada 19 September 2022

- 7) Memberikan pendampingan dalam melakukan pembiayaan.
- 8) Menerapkan SOP yang berlaku dari pusat BMT Al-Hikmah Semesta.
- 9) Dapat memberikan suasana yang nyaman bagi sesama karyawan sehingga menciptakan keharmonisan dalam bekerja.

b. *Marketing Lending (Pembiayaan)*

Petugas marketing lending memiliki tanggung jawab untuk memberikan penjagaan agar portofolio pembayaran agar tetap sehat dan teratur. Adapun tugas dari marketing lending adalah sebagai berikut:

- 1) Petugas melakukan survey dengan mendatangi lokasi anggota yang mengajukan pembiayaan.
- 2) Menganalisis pembiayaan yang dapat disetujui sesuai dengan pedoman pada standar operasional pembiayaan BMT.
- 3) Petugas dapat memutuskan, menyetujui dan menolak pembiayaan anggota bersama dengan komite pembiayaan.
- 4) Petugas membuat arsip lampiran yang melakukan pembiayaan.
- 5) Petugas melakukan pengawasan, mendampingi, dan menagih pembiayaan yang belum dibayarkan oleh anggota mitra sesuai dengan standar kerja yang berlaku.
- 6) Petugas wajib menyelesaikan persoalan pembiayaan yang bermasalah bersama dengan manajer cabang.
- 7) Selalu siap sedia untuk melaksanakan pekerjaan khusus yang diberikan oleh manajer cabang.

c. *Marketing Funding (Simpanan)*

Petugas marketing simpanan memiliki tanggung jawab untuk dapat menjalin tali silaturahmi dengan baik kepada para anggota sehingga mampu menciptakan sebuah sikap loyalitas anggota. Marketing juga berwenang untuk memberikan saran-saran yang positif kepada manajemen untuk perbaikan kinerja kantor cabang serta memberikan bukti laporan ketika terjadi dugaan penyelewengan. Adapun tugas dari petugas marketing funding yaitu:

- 1) Petugas mampu mempromosikan produk-produk di BMT baik kepada anggota maupun calon anggota nasabah yang baru.
- 2) Marketing selalu menawarkan pelayanan antar jemput tabungan (jemput bola) kepada anggota yang menggunakan pelayanan tersebut.
- 3) Dapat memperoleh anggota nasabah baru.
- 4) Dapat menginput data setelah mendapatkan setoran atau telah melakukan transaksi,
- 5) Memberikan laporan atas peningkatan kinerja pegawai lapangan di pasar yang kemudian akan ditindak lanjuti oleh manager cabang kepada kantor pusat.
- 6) Mampu memberikan pelayanan terhadap kebutuhan anggota.
- 7) Mampu menjalankan tugas khusus apabila manajer cabang memberikan tugas khusus yang dibutuhkan untuk kepentingan kantor.

d. Teller

Petugas teller memiliki tanggung jawab dalam penerimaan uang kas atau pengeluaran uang kas dan mempunyai wewenang untuk menerima atau menolak pembayaran transaksi setelah memeriksa kelengkapan dokumen yang diperlukan. Adapun tugas dari teller antara lain:

- 1) Mampu melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan SOP yang berlaku (Senyum, Sapa, dan Salam).
- 2) Menerima setoran tabungan harian, angsuran pembiayaan, dan transaksi keuangan sehari-hari seperti jasa pembayaran listrik dan lain-lain.
- 3) Mampu melaksanakan pembayaran sesuai dengan kebutuhan dan prosedur yang berlaku.
- 4) Mampu memberikan pelayanan yang cermat dan cepat dalam menghitung pembukuan setiap transaksi.
- 5) Mampu memberikan saran produk-produk yang dibutuhkan anggota dan mampu mempromosikan produk dan jasa yang lainnya.

- 6) Menjalin silaturahmi yang baik dengan para anggota nasabah
- 7) Membuat laporan harian.

6. Produk BMT Al-Hikmah Semesta

a. Produk-produk Simpanan

Produk simpanan yang ditawarkan oleh BMT Al-Hikmah Semesta Jepara antara lain:

1) SIRELA

SIRELA atau Simpanan Sukarela merupakan produk simpanan reguler dimana anggota nasabah hanya menabung seperti biasa. Produk ini memiliki kriteria simpanan pokok sebesar Rp. 20.000 dan simpanan wajib sebesar Rp. 5.000. Produk ini juga memiliki fasilitas jempot bola sehingga dapat memudahkan anggota dalam menabung.³

2) SISUKA

SISUKA atau Simpanan Berjangka adalah produk BMT Al-Hikmah berupa simpanan deposito dengan waktu yang telah ditentukan. Produk ini tidak memungut biaya administrasi dengan setoran awal minimal Rp. 5.000.000. sementara ini, BMT Al-Hikmah Semesta hanya menggunakan nisbah dengan jangka waktu 6 bulan atau 12 bulan saja.

3) SIPENMAS

SIPENMAS atau Simpanan Pendidikan Masa Depan merupakan produk simpanan BMT Al-Hikmah Semesta yang memiliki sasaran utama pada lembaga pendidikan atau sekolah. Simpanan awal pada produk ini sejumlah Rp. 50.000. Produk ini dapat dicairkan setelah 6 bulan atau satu semester dengan nisbah 13% dan bagi hasil yang berkisar 0,14%.⁴

³ Dokumentasi Produk dan Jasa BMT Al-Hikmah Semesta Jepara, dilihat pada 20 September 2022

⁴ Hasil wawancara dengan salah satu petugas marketing funding BMT Al-Hikmah KCP Mayong pada tanggal 20 September 2022

4) SITERA

SITERA atau Simpanan Terencana Masa Depan dapat disebut juga sebagai simpanan pensiun merupakan produk simpanan yang berjangka waktu minimal satu tahun. Miniman penyetoran awal produk ini adalah sejumlah Rp. 50.000 dengan nisbah bagi hasil sejumlah 0,4%.

5) Simpanan Beasiswa

Simpanan beasiswa merupakan produk simpanan yang berguna untuk meringankan beban biaya sekolah. Besar nominal simpanan ini di tentukan berdasarkan usia anak. Anggota yang menggunakan produk ini juga mendapatkan sertifikat yang dapat dijadikan agunan pembiayaan.

6) SISUQR

SISUQR atau simpanan qurban merupakan produk simpanan yang berguna untuk menyiapkan dana ibadah qurban dengan minimal penyetoran awal senilai Rp. 50.000. Dana ini dapat dicairkan satu bulan sebelum hari raya idul adha. BMT Al-Hikmah Semesta memberlakukan nisbah sebesar 13% atau kisaran 0,4% perbulannya.

7) SIUMMA

SIUMMA atau Simpanan Untuk Cadangan Umroh merupakan produk simpanan yang mempunyai nilai penyetoran awal minimal sebesar Rp. 50.000 dan dapat ditarik dalam jangka waktu satu tahun. Nisbah produk ini senilai 35%.

8) SIMPANAN HAJI

Simpanan haji merupakan produk simpanan yang berguyna untuk memperoleh nomor porsi haji. Dana yang dibutuhkan dalam produk ini adalah sebesar Rp. 30.000.000. anggota dapat menyimpan dananya setiap bulan dengan nisbah atau bagi hasil sebesar 0,4%.

b. Produk-produk Pembiayaan

Sistem pembiayaan pada BMT Al-Hikmah Semesta Jepara adalah ujroh atau margin putus dan

tidak pinalty. Adapun akad-akad pembiayaannya terdiri atas 2 jenis, yaitu:

1) *Tabarru' Qardhul Hasan* (Non Profit)

Akad *Tabarru' Qardhul Hasan* merupakan akad suatu pinjaman atas dasar kewajiban sosial semata. Peminjam tidak dituntut untuk mengembalikan apapun kecuali modal pinjaman. Misal untuk mendirikan pengajuan pembiayaan untuk pembangunan masjid, pembayaran sewa rumah sakit bagi orang miskin, dan lain-lain.

2) *Tijarah* (Profit)

Tijarah merupakan akad pembiayaan yang dikelola BMT dengan tujuan untuk mencari profit atau keuntungan. Adapun jenis-jenis akad *tijarah*, antara lain:

- a) *Mudharabah*, yaitu pembiayaan kerjasama antara BMT Al-Hikmah Semesta dengan menyediakan modal usaha 100% penuh untuk mitra yang merupakan pengelola usahanya. Keuntungan dari kerjasama ini akan dibagi bersama sesuai dengan kesepakatan.
- b) *Musyarakah*, yaitu pembiayaan yang dilandasi akad kerjasama antara dua belah pihak atau lebih untuk membiayai suatu usaha tertentu, dimana masing-masing pihak akan memberikan kontribusi dana dengan ketentuan keuntungan serta resiko kerugian akan ditanggung bersama.
- c) *Murabahah*, yaitu akad jual beli suatu barang dimana keuntungan barang tersebut halal dzatnya dan cara memperolehnya, benar-benar milik sah BMT Al-Hikmah Semesta.
- d) Akad *Ijarah*, yaitu mengambil manfaat atas barang atau jasa dalam waktu tertentu dengan *ujroh* yang telah disepakati. Akad ini cocok untuk investasi, misal sewa tanah atau sewa bangunan.
- e) Akad *Kafalah Bil Ujroh*, yaitu Akad Pengalihan tanggungan. Contohnya seperti orang yang masuk rumah sakit dan tidak

memiliki biaya untuk membayar rumah sakit maka biayanya bisa ditanggung ke BMT Al-Hikmah Semesta.

- f) Akad *Hawalah Bil Ujroh*, yaitu akad pengalihan hutang dari satu pihak ke pihak yang lain dengan menggunakan *ujroh* atau *fee*. Dalam akad ini, terdapat tiga pihak yang terlibat. Pihak pertama yaitu anggota mitra, pihak kedua adalah pihak yang berhutang, dan pihak ketiga yaitu BMT Al-Hikmah Semesta.
- g) *Rahn Tasjily*, yaitu akad yang menahan surat bukti kepemilikan barang sebagai jaminan atas hutang. Misalnya: BPKB, Sertifikat Tanah, dan lain-lain. Hitungan *ujroh/jasa* di sesuaikan besar jumlah pinjaman dan jangka waktunya. Semua plafond pembiayaan (4 bulan) dengan *ujrah/margin* sebesar 2,5%.⁵

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Responden

Peneliti menyajikan deskripsi responden yang digunakan dalam memberikan informasi pendukung dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan memberikan olah data yang diperoleh dari jawaban setiap responden atas kuesioner yang telah disebarkan oleh peneliti. Peneliti menyebarkan kuesioner secara langsung kepada anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Pengambilan sampel sejumlah 98 responden dijadikan sebagai pemenuhan sampel yang dapat dijadikan sebagai pengganti populasi. Penelitian ini dilaksanakan dengan mengambil 4 karakteristik, yaitu:

- a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berkaitan dengan data yang digunakan dalam menentukan pria atau wanita dari responden anggota

⁵ Dokumentasi Produk Pembiayaan BMT Al-Hikmah Semesta, dilihat pada 20 September 2022

BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-Laki	39	39,8%
Perempuan	59	60,2%
Total	98	100%

Sumber data: Data Primer yang diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 98 responden, yang berjenis kelamin laki-laki sejumlah 39 orang atau sebanyak 39,8%. Sedangkan sisanya yaitu responden dengan jenis kelamin perempuan sejumlah 59 orang dengan presentase 60.2%. Hal ini dapat menunjukkan bahwa sebagian besar anggota yang bergabung dengan BMT Al-Hikmah Semesta adalah perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berikut ini adalah data umur dari 98 responden anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Presentase (%)
<20	11	11,2%
21-35	44	44,9%
36-50	36	36,7%
>51	7	7,1%
Total	98	100%

Sumber Data: Data Primer yang diolah Tahun 2022

Tabel tersebut memberikan informasi bahwa responden yang memiliki umur kurang dari 20 tahun sebanyak 11 orang atau sama dengan 11,2%. Responden dengan rentang umur dari 21 tahun sampai dengan 35 tahun adalah sejumlah 44 orang atau sebesar 44,9%. Pada rentang umur 36 tahun sampai dengan 50 tahun terdapat 36 responden atau sekitar 36,7%.

Sedangkan responden dengan umur 51 atau diatas 51 tahun adalah sebesar 7 orang atau 7,1%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berumur 21 tahun sampai dengan 35 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun data dan presentase mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pada anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase (%)
SD	6	6,1%
SMP	21	21,4%
SMA	47	48%
Akademi/D3	10	10,2%
Sarjana S1/S2/S3	14	14,3%
Total	98	100%

Sumber Data: Data primer yang diolah tahun 2022

Tabel diatas memberikan informasi bahwa responden dengan pendidikan terakhir SD adalah sejumlah 6 orang atau setara dengan 6,1%. Sedangkan yang berpendidikan SMP sejumlah 21 orang atau 21,4%. Responden dengan pendidikan terakhir SMA berjumlah 47 orang dengan presentase 48%. Responden yang berpendidikan akademi atau D3 berjumlah 10 orang atau 10,2%. Dan responden dengan pendidikan sarjana (S1/S2/S3) berjumlah 14 orang atau 14,3%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut ini adalah data dan presentase berkaitan dengan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	10	10,2%
Wiraswasta	39	39,8%
Pegawai Negeri	7	7,1%
Pegawai Swasta	22	22,4%
Lainnya	20	20,4%
Total	98	100%

Sumber Data: Data primer yang diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh informasi bahwa responden dengan pekerjaan pelajar atau mahasiswa adalah sebesar 10 orang atau 10,2%. Responden dengan pekerjaan wiraswasta berjumlah 39 orang atau 39,8%. Sedangkan responden dengan pekerjaan pegawai negeri berjumlah 7 orang atau 7,1%. Responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 22 orang atau 22,4% dan responden dengan pekerjaan selain yang telah disebutkan diatas berjumlah 20 orang atau 20,4%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong adalah bekerja sebagai wiraswasta.

2. Deskripsi Kuesioner

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner dengan pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dapat dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Hasil Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan

Butir Pertanyaan	Frekuensi					Total (Skor × Frekuensi)	Rata - Rata
	SS	S	N	T	ST		
	5	4	3	2	1		
X1.1	16	49	24	7	2	364	3.71
X1.2	36	59	3	0	0	425	4.34
X1.3	28	68	2	0	0	418	4.27
X1.4	32	60	5	1	0	417	4.26

Butir Pertanyaan	Frekuensi					Total (Skor × Frekuensi)	Rata - Rata
	SS	S	N	T	ST		
	5	4	3	2	1		
X1.5	39	53	6	0	0	425	4.34
X1.6	47	46	5	0	0	434	4.43
X1.7	38	59	1	0	0	429	4.38
X1.8	39	56	3	0	0	428	4.37
X1.9	30	65	3	0	0	419	4.28
X1.10	38	55	4	1	0	424	4.33
X1.11	44	47	5	2	0	427	4.36
X1.12	30	65	3	0	0	419	4.28
X1.13	27	68	3	0	0	416	4.24
X1.14	30	64	4	0	0	418	4.27
X1.15	37	59	2	0	0	427	4.36
X1.16	39	54	5	0	0	426	4.35
X1.17	37	58	2	1	0	425	4.34
X1.18	31	65	2	0	0	421	4.30
X1.19	36	59	2	1	0	424	4.33
X1.20	16	64	15	3	0	387	3.95
Total							85.4
Rata-rata							4.3

Sumber Data: Data primer yang diolah tahun 2022

Tabel diatas merupakan informasi yang menunjukkan kesetujuan responden atas kualitas pelayanan melalui *tangibles* (Bukti fisik), *reliability* (Kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Hal ini dapat dibuktikan pada tabel bahwa sebagian besar responden menjawab setuju. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa butir pertanyaan nomor 3 dengan indikator *tangibles* (bukti fisik) dan butir pertanyaan nomor 13 dengan indikator *assurance* (jaminan) merupakan faktor terbesar dalam kualitas pelayanan yaitu berkaitan dengan kenyamanan ruang tunggu gedung dan jaminan keamanan data anggota.

b. Variabel Integritas Karyawan (X₂)

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner dengan pertanyaan yang berkaitan dengan integritas karyawan dapat dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Hasil Jawaban Variabel Integritas Karyawan

Butir Pertanyaan	Frekuensi					Total (Skor × Frekuensi)	Rata- Rata
	SS	S	N	TS	STS		
	5	4	3	2	1		
X2.1	30	60	8	0	0	414	4.22
X2.2	30	67	1	0	0	421	4.30
X2.3	40	57	1	0	0	431	4.40
X2.4	35	60	3	0	0	424	4.33
X2.5	38	57	3	0	0	427	4.36
X2.6	40	55	3	0	0	429	4.38
X2.7	39	58	1	0	0	430	4.39
X2.8	26	68	3	0	1	412	4.20
X2.9	35	59	3	0	1	421	4.30
X2.10	21	72	5	0	0	408	4.16
X2.11	36	59	3	0	0	425	4.34
Total							47.37
Rata-rata							4.31

Sumber Data: Data primer yang diolah tahun 2022

Tabel diatas menunjukkan kesetujuan responden atas integritas karyawan melalui pertanyaan yang berkaitan dengan kode etik, pemanfaatan wewenang, akuntabilitas dan tanggung jawab, pelayanan masyarakat dan pendekatan manusia. Hal ini terlihat dari rata-rata responden yang menjawab setuju. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa butir pertanyaan nomor 10 yang membahas tentang pendekatan antar manusia merupakan faktor terbesar dalam integritas karyawan. Faktor ini dipengaruhi oleh bagaimana karyawan BMT Al-Hikmah Semesta dapat memberikan respon dalam menghadapi setiap keluhan dan memenuhi kebutuhan kepada anggota nasabah.

c. Variabel Loyalitas Anggota (Y)

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner dengan pertanyaan yang berkaitan dengan loyalitas anggota dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Hasil Jawaban Variabel Loyalitas

Butir Pertanyaan	Frekuensi					Total (Skor × Frekuensi)	Rata- Rata
	SS	S	N	TS	STS		
	5	4	3	2	1		
Y.1	19	67	7	3	2	392	4
Y.2	11	48	31	7	1	355	3.62
Y.3	23	62	9	3	1	397	4.05
Y.4	29	64	5	0	0	416	4.24
Y.5	21	73	3	1	0	408	4.16
Y.6	21	66	9	2	0	400	4.08
Y.7	23	68	7	0	0	408	4.16
Y.8	21	64	10	3	0	397	4.05
Y.9	16	72	9	1	0	397	4.05
Y.10	21	74	3	0	0	410	4.18
Y.11	18	74	6	0	0	404	4.12
Total							45
Rata-rata							4.07

Sumber Data: Data primer yang diolah tahun 2022

Tabel diatas memberikan informasi yang menunjukkan bahwa kesetujuan responden ditujukan oleh adanya pembelian secara teratur, pembelian antar lini produk, mampu merekomendasikan produk BMT kepada orang lain, serta menunjukkan kekebalan terhadap tarikan. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata jawaban responden yang setuju. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa butir pertanyaan nomor 10 dan 11 dengan indikator kekebalan anggota terhadap tarikan merupakan faktor terbesar dalam loyalitas yang dimiliki anggota. Anggota BMT Al-Hikmah Semesta menunjukkan sikap loyalitasnya dengan cara menjaga hubungan baik dengan BMT dan juga tidak akan berpengaruh pada produk dan jasa yang ditawarkan pada *competitor* BMT yang lain.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas Instrumen

Dalam melakukan uji validitas instrumen, peneliti menggunakan analisis SPSS 25 dari kuesioner

yang disebarkan. Tujuan digunakannya uji validitas adalah untuk melihat dan mencermati ketepatan dari suatu instrumen dalam menilai variabel atau melihat apakah instrumen tersebut dapat dikatakan sah dalam penelitian. Pengujian validitas ditinjau dari hasil pada nilai *corrected item-total correlation*. Hasil pengolahan data SPSS, diperoleh hasil analisis sebagai berikut:

Tabel 4. 8 Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0.471	0.199	Valid
	X1.2	0.526	0.199	Valid
	X1.3	0.492	0.199	Valid
	X1.4	0.438	0.199	Valid
	X1.5	0.624	0.199	Valid
	X1.6	0.597	0.199	Valid
	X1.7	0.556	0.199	Valid
	X1.8	0.408	0.199	Valid
	X1.9	0.531	0.199	Valid
	X1.10	0.576	0.199	Valid
	X1.11	0.530	0.199	Valid
	X1.12	0.558	0.199	Valid
	X1.13	0.484	0.199	Valid
	X1.14	0.494	0.199	Valid
	X1.15	0.466	0.199	Valid
	X1.16	0.576	0.199	Valid
	X1.17	0.525	0.199	Valid
	X1.18	0.429	0.199	Valid
	X1.19	0.532	0.199	Valid
	X1.20	0.468	0.199	Valid
X2.11			0.199	Valid

Sumber Data: Hasil SPSS yang diolah pada tahun 2022

Tabel 4. 9 Uji Validitas Instrumen Variabel Integritas Karyawan

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Integritas Karyawan (X2)	X2.1	0.351	0.199	Valid
	X2.2	0.557	0.199	Valid
	X2.3	0.467	0.199	Valid

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
	X2.4	0.454	0.199	Valid
	X2.5	0.323	0.199	Valid
	X2.6	0.562	0.199	Valid
	X2.7	0.458	0.199	Valid
	X2.8	0.535	0.199	Valid
	X2.9	0.511	0.199	Valid
	X2.10	0.478	0.199	Valid
	X2.11	0.563	0.199	Valid

Sumber Data: Hasil SPSS yang diolah pada tahun 2022

Tabel 4. 10 Uji Validitas Instrumen Variabel Loyalitas Anggota

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Loyalitas Anggota (Y)	Y.1	0.602	0.199	Valid
	Y.2	0.552	0.199	Valid
	Y.3	0.645	0.199	Valid
	Y.4	0.619	0.199	Valid
	Y.5	0.491	0.199	Valid
	Y.6	0.537	0.199	Valid
	Y.7	0.578	0.199	Valid
	Y.8	0.490	0.199	Valid
	Y.9	0.515	0.199	Valid
	Y.10	0.548	0.199	Valid
	Y.11	0.427	0.199	Valid

Sumber Data: Hasil SPSS yang diolah pada tahun 2022

Berdasarkan tiga tabel uji validitas instrumen diatas, dapat diketahui bahwa r_{tabel} sebesar 0,199 dan masing-masing nilai r_{hitung} pada setiap item pertanyaan memiliki angka yang lebih besar dari r_{tabel} dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Kuesioner yang disebarkan kepada 98 responden mitra BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong dapat dikatakan reliabel apabila nilai uji statistik *Cronbach's Alpha* melebihi 0,06 (> 0,06). Perhitungan uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Alpha Cronbach	N of Item	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,848	20	Reliabel
Integritas Karyawan (X2)	0,658	11	Reliabel
Loyalitas Anggota (y)	0,763	11	Reliabel

Sumber Data: Hasil Data SPSS yang diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki nilai uji statistik *Cronbach's Alpha* yang melebihi nilai kritis 0,06. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai 0,848 yang berarti bahwa data ini dapat dikatakan baik. Pada variabel integritas karyawan memiliki nilai sebesar 0,658 dan variabel loyalitas memiliki nilai sebesar 0,763. Dengan demikian semua variabel dalam penelitian memenuhi alat ukur syarat reliabilitas dan dapat dikatakan reliable.

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik berperan sebagai penentu apakah suatu data penelitian dapat dilanjutkan untuk dianalisis supaya hasil dari analisa nantinya akan lebih efisien, kredibel, dan tidak bias. Kriteria yang terdapat pada uji asumsi klasik antara lain:

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui adanya hubungan antar variabel bebas dalam model regresi. Tidak adanya gejala multikolinieritas pada model regresi merupakan prasyarat yang harus dipenuhi. Uji ini dapat diketahui dari nilai *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance* pada masing-masing variabel independen. Apabila nilai VIF dibawah 10 (< 10) dan nilai *tolerance* diatas 0,10 ($> 0,10$), maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil

olah data SPSS untuk uji multikolinieritas adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 12 Uji Multikolinieritas

Variabel Independen	Colinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	0,732	1,366
Integritas Karyawan	0,732	1,366

Sumber Data: Hasil olah data SPSS tahun 2022

Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas. Hal ini disebabkan karena nilai *tolerance* yang lebih besar dari 0,10 ($0,732 > 0,1$) dan nilai VIF yang lebih kecil dari 10 ($1,366 < 10$).

b. Uji Normalitas

Pengujian ini merupakan pengujian yang digunakan untuk mengenali adanya gangguan variabel pada model regresi yang menimbulkan data tidak terdistribusi dengan normal dan model regresi tidak dapat dikatakan dalam keadaan yang baik.

Untuk mengetahui apakah data tersebut mengikuti sebaran normal atau tidak, maka dapat dilakukan uji normalitas melalui pendekatan Kolmogrov-Smirnov. Distribusi data dapat dikatakan normal apabila nilai signifikansinya lebih dari 0,05 ($> 0,05$).

Selain metode kolmogrov-smirnov, uji normalitas juga dapat dilihat dari histogram dan P-Plot. Pada histogram, uji ini dapat dikatakan normal apabila membentuk kurva menggunung. Sedangkan pada grafik P-Plot, uji ini dapat dikatakan normal apabila titik masih berada disekitar garis dan mengikutinya. Hasil pengolahan data SPSS sebagaimana berikut:

Tabel 4. 13 Uji Normalitas Metode *Kolmogrov-Smirnov*

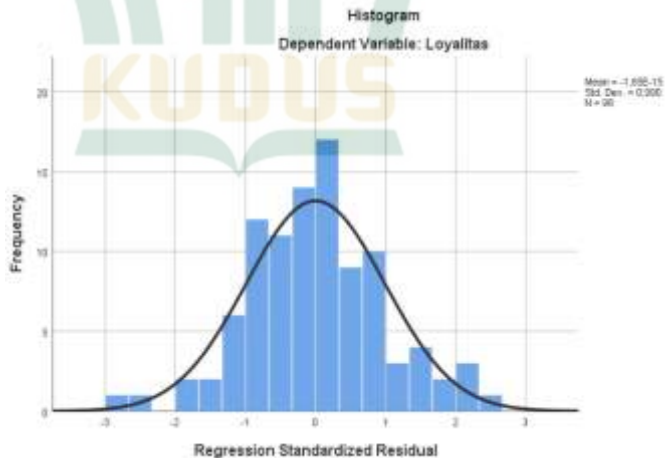
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,53895637
Most Extreme Differences	Absolute	,085
	Positive	,085
	Negative	-,037
Test Statistic		,085
Asymp. Sig. (2-tailed)		,078 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber Data: hasil pengolahan data SPSS tahun 2022

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, diketahui nilai signifikansi pada uji dengan metode *kolmogrov-simrnov* sebesar 0,780 dimana dengan nilai tersebut, distribusi data dapat dikatakan normal karena dapat melebihi 0,05 ($0,780 > 0,05$).

Berikut ini adalah uji normalitas dengan melihat histogram yang diperoleh dari hasil *output* data SPSS:

Gambar 4. 3 Uji Normalitas dengan Histogram

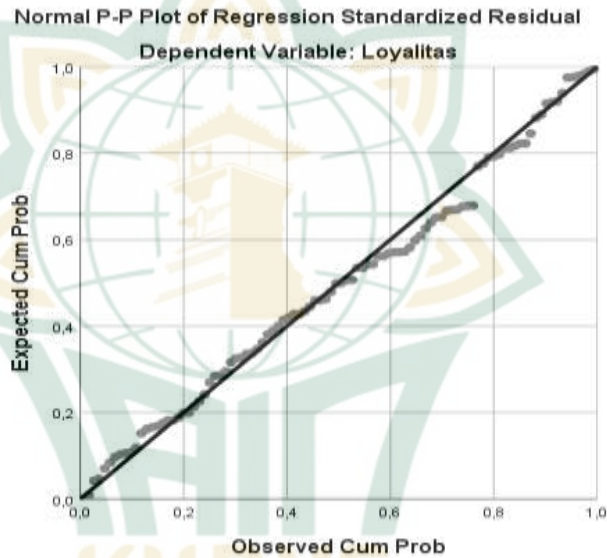


Sumber Data: Data Output SPSS tahun 2022

Berdasarkan histogram diatas, dapat disimpulkan bahwa pola distribusi dapat dikatakan normal karena membentuk kurva menggunung.

Selain metode *kolmogrov-smirnov* dan histogram, untuk menguatkan hasil analisis uji normalitas pada penelitian berikut ini adalah dengan hasil uji normalitas grafik P-Plot yang diperoleh dari data *output* SPSS:

Gambar 4. 4 Uji Normalitas dengan Grafik P-Plot



Sumber data: Data Output SPSS tahun 2022

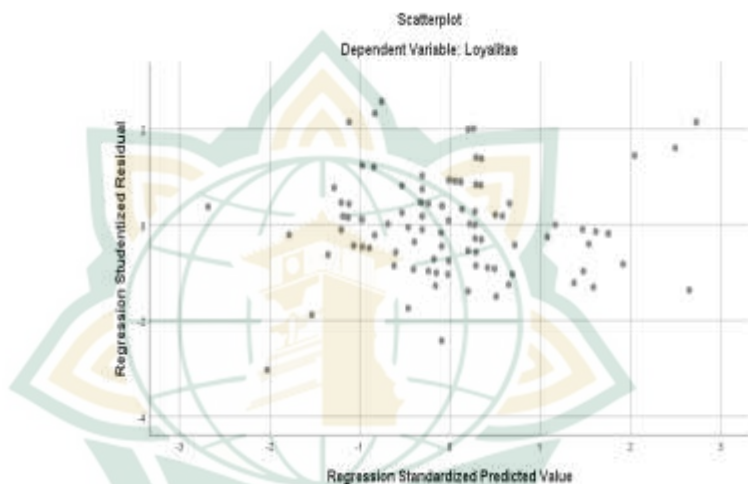
Berdasarkan gambar P-Plot di atas, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa penyebaran titik-titik telah mendekati garis tengah dan mengikuti arahnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa persebaran data residual dinyatakan normal. Dengan demikian, prasyarat asumsi normalitas data terpenuhi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas biasanya digunakan untuk mendapati hubungan ada atau tidaknya perbedaan varian dari residual pengamatan satu ke

pengamatan yang lain. Prasyarat yang harus dipenuhi dari model regresi ini yaitu tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Untuk mencari ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat pada grafik scatterplot dibawah ini:

Gambar 4. 5 Uji Heteroskedastisitas dengan Grafik Scatterplot



Sumber: Data Output SPSS yang diolah tahun 2022

Hasil dari uji heteroskedastisitas grafik scatterplot diatas memperlihatkan bahwa titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah pada angka 0 pada sumbu Y. artinya Model regresi layak dipakai karena tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

5. Analisis Data

a. Analisis Regresi Berganda

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Analisis ini digunakan dengan tujuan agar peneliti dapat memprediksi perubahan pada variasi variabel terikat loyalitas anggota yang dilihat berdasarkan perubahan kualitas pelayanan dan integritas karyawan. Pengolahan

data dengan SPSS menghasilkan analisis sebagai berikut:

Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	26,692	6,535	
Kualitas Pelayanan	0,163	0,072	0,260
Integritas Karyawan	0,086	0,149	0,066

Sumber Data: Data output SPSS yang diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi yang didapatkan adalah sebagai berikut:

$$Y = 26,692 + 0,163X_1 + 0,086X_2 + e$$

Pada persamaan regresi linier berganda yang telah diketahui diatas, dapat diartikan bahwa:

- 1) Konstanta sebesar 26,692 menyatakan bahwa jika variabel bebas bernilai 0, maka besarnya loyalitas anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong adalah 4,872.
- 2) Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan adalah sebesar 0,163, artinya setiap kenaikan pada kualitas pelayanan sebesar 100% akan meningkatkan loyalitas anggota sebesar 16,3%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang disediakan berkontribusi positif dalam loyalitas anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong sehingga semakin sempurna kualitas pelayanannya, maka semakin banyak pula loyalitas anggotanya.
- 3) Koefisien regresi integritas karyawan sebesar 0,086 menyatakan bahwa setiap kenaikan promosi sebesar 100% akan meningkatkan loyalitas anggota sebesar 8,6%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel integritas karyawan yang disediakan berkontribusi positif dalam loyalitas anggota BMT Al-Hikmah

Semesta KCP Mayong sehingga semakin sempurna integritas karyawannya, maka semakin banyak pula loyalitas anggotanya.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian ini digunakan untuk melihat nilai presentase pengaruh dari variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikatnya. Adapun hasil olah data SPSS analisis koefisien determinasi pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. 15 Koefisien Determinasi

Model Summary ^a					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,299 ^a	,090	,070	3,576	1,884
a. Predictors: (Constant), Integritas Karyawan, Kualitas Pelayanan					
b. Dependent Variable: Loyalitas					

Sumber Data: Data Output SPSS tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas, nilai R menunjukkan angka 0,299. Hal ini menjelaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan integritas memiliki hubungan terhadap variabel terikat loyalitas anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong. Dengan demikian, maka hubungan yang terjadi antara dua variabel independen dengan variabel dependen merupakan hubungan yang positif dan searah dengan tingkat hubungan yang kuat. Koefisien Determinasi dikonotasikan sebagai R^2 atau R Square yang telah diketahui besarnya 0,090. Dapat disimpulkan bahwa loyalitas anggota BMT Al-Hikmah KCP Mayong dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan variabel integritas karyawan dengan presentasi sebesar 9%. Dengan demikian, variasi tingkat loyalitas anggota dapat juga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti yaitu sebesar 91%.

c. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji parsial dalam penelitian berperan sebagai penentu apakah variabel bebas secara masing-masing atau parsial memiliki pengaruh terhadap variabel

terikat. Untuk menguji variabel bebas secara parsial, maka peneliti menggunakan uji-t. Hasil olah data pada program SPSS menunjukkan informasi sebagai berikut:

Tabel 4. 16 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26,692	6,535		4,085	,000
	Kualitas Pelayanan	,163	,072	,260	2,269	,026
	Integritas Karyawan	,086	,149	,066	,581	,563

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber Data: Data Output SPSS tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas, variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai signifikan sebesar 0,026 dimana angka ini lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh pada loyalitas anggota (Y). Sedangkan variabel integritas karyawan (X_2) memiliki nilai signifikan sebesar 0,563 dan menunjukkan bahwa integritas karyawan (X_2) secara parsial tidak berpengaruh pada loyalitas anggota (Y).

Uji signifikansi parameter individual atau uji-t ini juga dapat dibuktikan dengan menghitung perbandingan antara nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Variabel bebas atau independen (X) akan dinyatakan berpengaruh pada variabel terikat atau dependen (Y) apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$).

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus mencari} &= (\alpha/2; n-k-1) \\
 &= (0,05/2; 98-2-1) \\
 &= 0,025; 95 \\
 &= 1,985
 \end{aligned}$$

Tabel 4. 17 Perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel}

Variabel Independen (X)	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	2,269	1,985	Pengaruh
Integritas Karyawan (X ₂)	0,581	1,985	Tidak Berpengaruh

Dari nilai signifikansi yang telah dijelaskan pada tabel SPSS dan hasil perbandingan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa dengan uji-t, kualitas pelayanan (X₁) berpengaruh positif pada loyalitas anggota (Y). Sedangkan integritas karyawan (X₂) tidak berpengaruh pada variabel loyalitas anggota (Y).

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong. Hasil pengujian ini didasari pada uji-t yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki sebesar 2,269 dengan nilai probabilitas (sig) sebesar 0,026. Dengan nilai yang lebih besar dari nilai (2,269 > 1,985) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,025 < 0,05). Dengan demikian hasil pengujian membuktikan bahwa dapat diterima.

Tanda koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan yang positif menunjukkan bahwa semakin meningkat indikator kualitas pelayanan (*tangibles, reability, responsiveness, assurance, empathy*), maka dapat menciptakan dan meningkatkan sikap loyalitas pada anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong. Hasil ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Brigitta Frissila tahun 2021 yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Selain hasil yang diperoleh dari pengolahan data, peneliti juga melakukan wawancara singkat dengan salah satu anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong yang bernama Ibu Sulikah berkaitan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh anggota selama bergabung dengan BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong. Ibu Sulikah memberikan tanggapannya bahwa pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong sudah baik dan telah memenuhi harapannya sebagai anggota.⁶ Hal ini dibuktikan dengan adanya renovasi gedung operasional yang dirubah menjadi lebih luas dan lebih nyaman dari tahun sebelumnya. Para karyawan yang bertugas juga selalu memberikan pelayanan yang ramah dan sangat responsif terhadap segala kebutuhan anggota.

Fandy Tjiptono mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai upaya perusahaan dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.⁷ Kualitas pelayanan dapat dilihat dari bagaimana perusahaan dapat menerapkan segala indikator dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu *tangibels* (bukti fisik seperti lokasi dan fasilitas gedung operasional), *reliability* (Kehandalan karyawan dalam memberikan palayan yang tepat dan terpercaya), *responsiveness* (memiliki daya tanggap dalam melakukan pelayanan dengan responsif), *assurance* (dapat memberikan pelayanan yang dijamin keamanan dan kenyamanannya), serta *empathy* (karyawan memiliki kemampuan untuk membangun komunikasi dengan anggota).

Dengan definisi dan dimensi tersebut, dapat disimpulkan bahwa BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong telah memberikan upayanya untuk memenuhi segala keluhan dan kebutuhan nasabah. BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong telah berupaya untuk menanggapi keluhan anggota tentang fasilitas parkir dengan cara merenovasi gedung operasional sehingga lahan parkir

⁶ Hasil Wawancara dengan Anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong, dilaksanakan pada 23 September 2022

⁷ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, 115

kendaraan untuk anggota semakin luas dan nyaman. Karyawan BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong juga telah bekerja dengan keandalan dalam memberikan pelayanan kepada anggota.

Karyawan BMT seperti teller dan marketing telah menerapkan prinsip *responsiveness* di kualitas pelayanan. Teller mampu melayani dengan SOP perusahaan yang terpenting yaitu salam, senyum dan sapa. Selain itu, teller juga mampu menanggapi setiap keluhan dan kebutuhan anggota dan mampu memberikan solusi dan saran yang disertai dengan wawasan atau pengetahuan mengenai produk yang ditawarkan oleh BMT.

BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong telah menerapkan prinsip yang terdapat dalam indikator *assurance* atau jaminan kepada anggotanya. Marketing funding yang bertugas untuk melaksanakan sistem jempuit bola di pasar mendapatkan kepercayaan dari anggotanya. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana anggota mempercayakan penuh dananya untuk disetorkan kepada BMT melalui petugas marketing karena dianggap dapat dipercaya dan bertanggung jawab. Petugas juga melakukan pencatatan saldo dan mencetak struk sebagai bukti transaksi telah melakukan setor simpanan setiap harinya.

Seluruh karyawan BMT Al-Hikmah Semesta yang bertugas di cabang Mayong telah berupaya untuk membangun komunikasi yang baik dengan anggotanya. Hal ini dapat diketahui dari bagaimana manager cabang serta petugas bagian pembiayaan dapat melakukan interaksi dengan baik kepada anggota mitra pada saat survey persyaratan sehingga anggota dapat merasakan kenyamanan dan dapat menumbuhkan rasa loyalitas anggota.

Dengan demikian, faktor pelayanan yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan pada BMT harus selalu menjadi pedoman dan prioritas di dalam operasional BMT karena dengan memberikan pelayanan yang berkualitas tentu saja anggota akan semakin percaya dan setia untuk mempercayakan persoalan keuangan pada BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong.

Nazwirman dan Zain juga mengatakan dalam penelitiannya bahwa loyalitas pelanggan mengandung sebuah konsekuensi yang dimiliki oleh pelanggan dengan perusahaan penyedia jasa dan produk. Apabila konsumen atau pelanggan dapat memperoleh pengalaman yang menarik dan terpuaskan, maka akan menimbulkan persepsi baik terhadap pelanggan sehingga pelanggan atau konsumen dapat mengambil keputusan untuk membeli ulang jasa yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut.⁸

2. Pengaruh Integritas Karyawan Terhadap Loyalitas Anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa integritas karyawan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota di BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong. Hasil ini didasari oleh uji-t yang menyatakan bahwa variabel integritas karyawan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 0,581 dan nilai probabilitas (sig) sebesar 0,563. Dengan nilai t_{hitung} hitung yang lebih kecil dari nilai t_{tabel} ($0,581 < 1,985$) dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,563 > 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_2 ditolak. Jadi, integritas karyawan secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong.

Hasil dari penelitian ini berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Khusnul Khotimah pada tahun 2021 yang menyatakan bahwa integritas karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Selain pengolahan data, peneliti juga telah melakukan wawancara singkat dengan salah satu anggota BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong yang bernama Ibu Irum dengan pertanyaan yang berkaitan dengan integritas karyawan. Ibu Irum memberikan pendapatnya bahwa

⁸ Nazwirman dan Efendi Zain, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Anggota di Alfamart Cayur Kresek Tangerang", *Journal of Economics and Business Aseanomics (JEBA)*, Volume 2 Nomor 2 (2017): 16 - 18

karyawan BMT telah bekerja dengan baik sesuai dengan kode etik yang berlaku seperti, melayani dengan teratur dan sistematis. Karyawan juga telah melayani anggota dengan ramah dan antusias. Namun ada kalanya, karyawan tidak disiplin dengan datang tidak tepat waktu sehingga anggota harus menunggu sedikit lebih lama dengan antrian yang semakin banyak. Hal ini dapat dibuktikan dengan jawaban responden pada butir pertanyaan mengenai kode etik kedisiplinan terdapat 8 orang yang menjawab netral yang artinya sebagian anggota masih belum merasa setuju bahwa karyawan BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong telah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan kode etik dan SOP yang berlaku terutama dalam kedisiplinan.

Ibu Irum juga mengungkapkan bahwa alasannya untuk bergabung pada BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong adalah faktor religiusitas karena BMT Al-Hikmah Semesta dianggap telah melaksanakan prinsip Islam dalam operasionalnya. Selain itu faktor lokasi yang dekat dari rumah juga alasan pendukung Ibu Irum untuk bergabung pada BMT Al-Hikmah Semesta KCP Mayong. Oleh karena itu, sikap loyalitas anggota tentu tidak hanya dapat dilihat atau diukur melalui integritas karyawannya saja, tetapi dapat juga berasal dari faktor lain seperti religiusitas, lokasi, pelayanan, reputasi, dan lain-lain.

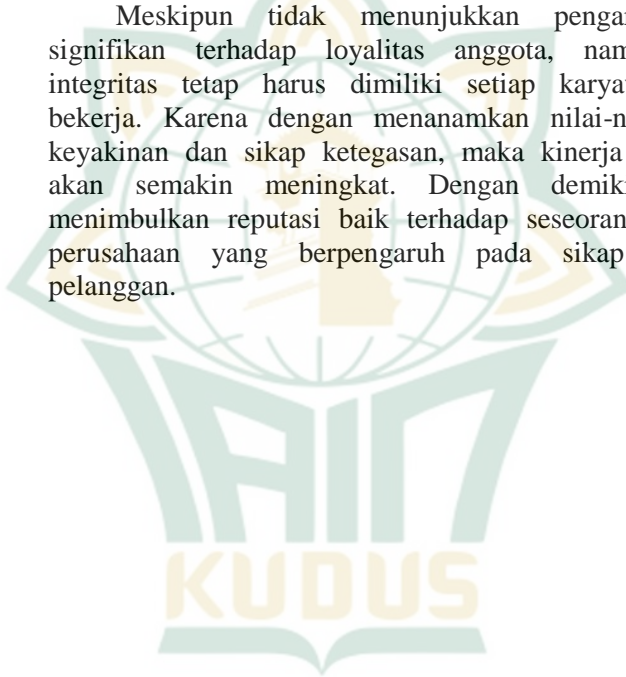
Integritas karyawan merupakan sikap seseorang yang memiliki keteguhan yang tak tergoyahkan atau sikap ketegasan dalam menjunjung nilai-nilai luhur serta keyakinan. Integritas pun diartikan sebagai kebenaran dan kejujuran dalam tindakan keseharian seseorang.⁹ Dimensi dari sebuah integritas yang dimiliki oleh karyawan yaitu berupa kode etik dalam bekerja, pemanfaatan wewenang, akuntabilitas dan tanggung jawab, pelayanan kepada masyarakat, dan pendekatan antar manusia.

Menurut Pak Oge Iwang selaku HRD kantor pusat BMT Al-Hikmah Semesta Jepara mengungkapkan bahwa sikap integritas menjadi salah satu pertimbangan dalam mengevaluasi kinerja karyawan BMT. Hal ini dipertegas

⁹ Pedoman Simposium, 2016 <https://www.syariahmandiri.co.id>: Budaya Perusahaan, Diakses: September 2022

oleh beliau bahwa BMT selalu mengedepankan kinerja karyawan sesuai dengan kode etik standar operasional kantor, bagaimana karyawan memanfaatkan wewenangnya, tidak berperilaku curang, bertanggung jawab dan mampu menciptakan hubungan harmonis dengan anggota mitranya.¹⁰ BMT Al-Hikmah Semesta juga memiliki profesionalitas dalam merekrut karyawannya dengan cara interview yang sistematis dan mendalam tentang Islam seperti membaca Al-Qur'an serta pengetahuan yang dimiliki tentang jabatan yang dituju.

Meskipun tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas anggota, namun sikap integritas tetap harus dimiliki setiap karyawan yang bekerja. Karena dengan menanamkan nilai-nilai luhur, keyakinan dan sikap ketegasan, maka kinerja seseorang akan semakin meningkat. Dengan demikian, akan menimbulkan reputasi baik terhadap seseorang maupun perusahaan yang berpengaruh pada sikap loyalitas pelanggan.



¹⁰ Hasil Wawancara dengan HRD BMT Al-Hikmah Semesta pada 19 September 2022