

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BMT Al-Hikmah Semesta

1. Sejarah Berdirinya BMT Al-Hikmah Semesta

Bank syariah pertama kali adalah Bank Muamalat, tapi Bank Muamalat cakupannya adalah usaha-usaha besar, maka dari pendiri-pendirinya menggagas Bank Syariah yang bisa mengikutsertakan pengusaha mikro/menengah ke bawah, maka dari itu muncullah LKM (Lembaga Keuangan Mikro). BMT Al-Hikmah Semesta lahir pada tahun 1997 yang mendasari para tokoh untuk mendirikan BMT Al-Hikmah Semesta adalah:

- a. Memutus rantai kapitalis.
- b. Meningkatkan daya tahan ummat.
- c. Membangun kemandirian.
- d. Memperjuangkan sistem muamalah yang benar.¹

BMT Al-Hikmah Semesta yang berada di sekitar kompleks Pasar Nalumsari Jepara merupakan Lembaga Keuangan yang berdiri pada tahun 1997, dan telah memperoleh persetujuan Badan Hukum Provinsi Jawa Tengah dengan nomor Badan Hukum No. 08/BH/KDK.11.12/VIII/1998. BMT Al-Hikmah Semesta berpusat di Jl. Kantor Pos 575 Bangsri-Jepara dan telah memiliki beberapa kantor cabang diberbagai wilayah Jepara, selama ini BMT Al-Hikmah Semesta telah berhasil mendapatkan kepercayaan dari anggota pada khususnya masyarakat dalam pengelolaan usaha simpan pinjam. Hal ini terbukti dari jumlah aset, permodalan, anggota maupun calon anggota yang dilayani mengalami kenaikan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun. Kondisi tersebut memacu manajemen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi anggota dan masyarakat.²

¹ Dokumentasi profil BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara, dikutip tanggal 14 September, 2018.

² Dokumentasi profil BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara, dikutip tanggal 14 September, 2018.

2. Visi dan Misi BMT Al-Hikmah Semesta

Tujuan utama didirikan BMT Al-Hikmah Semesta ini dapat dilihat dari visi dan misi, yaitu:

a. Visi

Menjadi lembaga keuangan Islami, profesional terbaik dan mensejahterakan anggota.

b. Misi

- 1) Menerapkan konsep syari'ah secara benar dan membangun budaya perusahaan yang islami.
- 2) Meningkatkan mutu pelayanan kepada anggota.
- 3) Mengembangkan manajemen perusahaan dan SDM pengelola.
- 4) Memperkokoh jaringan kerja.
- 5) Menumbuhkembangkan usaha mikro dengan memberikan dukungan penguatan permodalan.³

3. Produk-Produk BMT Al-Hikmah Semesta

BMT Al-Hikmah Semesta mempunyai berbagai macam produk yaitu:

a. Produk-produk Simpanan

1) Sirela (Simpanan Sukarela)

Simpanan yang dapat ditarik sewaktu-waktu yang dilakukan pada setiap hari selama jam kerja. Setoran pertama sekurang-kurangnya Rp. 10.000,- sebagai syarat anggota dan dapat diambil sewaktu penutupan rekening dan untuk simpanan tabungannya sendiri setoran pertama juga Rp. 10.000,-.

2) Simpenmas (Simpanan Masa Depan)

Simpanan yang dapat diambil pada waktu kenaikan kelas.

3) Siumma (Simpanan Umroh Al-Hikmah)

Simpanan ini merupakan simpanan yang disiapkan untuk calon anggota yang ingin melaksanakan umroh.

³ <https://www.scribd.com/document/359936761/Bmt-Alhikmah-profil>. diakses pada 19 September, 2018.

4) Simpanan Pensiun

Simpanan yang baru dapat digunakan setelah minimal 5 tahun melakukan transaksi penyetoran yang mempunyai tujuan sebagai tunjangan hari tua.

5) Simpanan Beasiswa

Simpanan beasiswa ini dapat membantu meringankan beban calon anggota dalam mewujudkan cita-cita anaknya untuk menempuh pendidikan ke perguruan tinggi. Simpanan yang diberikan dari sekolah dasar sampai perguruan tinggi dengan membayar setoran awal Rp. 3.570.000 - Rp. 7.540.000 (bayar sekali atau diangsur sampai masuk sekolah). Beasiswa yang diberikan kelas 1-3 SD memperoleh Rp. 30.000/bulan, kelas 4-6 SD memperoleh Rp. 40.000/bulan, kelas 1-3 SMP bulan pertama memperoleh Rp. 500.000, bulan selanjutnya Rp. 50.000/bulan, kelas 1-3 SMA bulan pertama memperoleh Rp. 1.500.000, bulan selanjutnya Rp. 125.000/bulan, perguruan tinggi (selama 8 semester/4 tahun) memperoleh Rp. 2.500.000 dibulan pertama, bulan selanjutnya Rp. 250.000/bulan, akhir semester 8 memperoleh Rp. 6.000.000.

6) Sisuka (Simpanan Berjangka)

Simpanan yang dapat diambil setelah jatuh tempo. Bagi hasil yang diberikan sesuai dengan laba/keuntungan yang diperoleh BMT.

7) *Wadi'ah* (Simpanan Berhadiah Langsung)⁴

b. Produk-produk Pembiayaan

Adapun produk pembiayaan di BMT Al-Hikmah adalah sebagai berikut:

1) Pembiayaan

a) *Mudharabah* (buat usaha)

Akad ini dilakukan untuk anggota yang menggadaikan jaminannya untuk menambah modal usaha (pembiayaan investasi dan modal kerja). Dengan demikian, anggota akan memberikan bagi hasil

⁴ Dokumentasi BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara, dikutip tanggal 14 September, 2018.

(keuntungan) kepada murtahin (pegadaian) sesuai dengan kesepakatan sampai modal yang dipinjam terlunasi.

b) *Musyarakah* (buat usaha)

Musyarakah adalah akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu, di mana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan ketentuan bahwa keuntungan dibagi berdasarkan porsi kontribusi dana. Dana tersebut meliputi kas atau *asset non kas* yang diperkenankan oleh syariah.

c) *Murabahah* (membeli barang-barang seperti sepeda motor, dan lain-lain)

Menjual barang dengan harga jual sebesar harga perolehan ditambah dengan keuntungan (margin) yang disepakati dan penjual harus mengungkapkan harga perolehan barang tersebut kepada pembeli.

d) *Ijarah* (bayar sekolah/kuliah)

Akad ijarah merupakan penukaran manfaat atau jasa melalui penggantian kompensasi, yaitu anggota sebagai pemilik barang gadai melakukan penyewaan tempat penitipan barang yang dijadikan jaminan gadai, dan anggota memberikan upah atau penggantian atas manfaat jasa ketika masa akad berakhir dan setelah pelunasan maka Bank wajib mengembalikan barang jaminan milik anggota.⁵

e) *Qhordul Hasan*

Akad ini dilakukan pada kasus anggota yang menggadaikan jaminannya untuk keperluan konsumtif. Dengan demikian, anggota akan memberikan biaya upah atau *fee* kepada pegadaian yang telah menjaga atau merawat barang gadaian.

f) *Rahn* (Gadai)

Akad *rahn* adalah menahan salah satu harta milik si anggota sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Tujuan akad *rahn* adalah

⁵ Dokumentasi BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara, dikutip tanggal 14 September, 2018.

untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada Bank dalam memberikan pembiayaan.⁶

2) Persyaratan:

a) Persyaratan Umum

- (1) Foto Copy KTP (Suami Istri).
- (2) Foto Copy KK.
- (3) Rekening Listrik.
- (4) Foto Copy Surat Nikah.
- (5) Foto Copy Daftar Gaji (Bagi PNS).

b) Persyaratan Khusus

(1) BPKB

- (a) Foto Copy STNK (masih berlaku) dan BPKB.
- (b) Gesek No. Mesin dan No. Angka.
- (c) Surat Cek Kendaraan dari Samsat (pengajuan 20jt lebih).

(2) Sertifikat Tanah

- (a) Foto Copy Sertifikat Tanah dan Foto Copy PBB.
- (b) Foto Copy IMB (jika ada).
- (c) Surat kuasa menggarap lahan kebun dan lahan sawah jika terjadi wanprestasi.
- (d) Surat persetujuan dari orang tua bagi yang belum berkeluarga.
- (e) Penandatanganan Surat SKHMT.
- (f) Surat persetujuan suami istri jika sudah menikah.

(3) Perhiasan, Simpanan, dan SK Karyawan

- (a) Foto Copy Surat jual beli.
- (b) Foto Copy Buku Simpanan.
- (c) Foto Copy SK.⁷

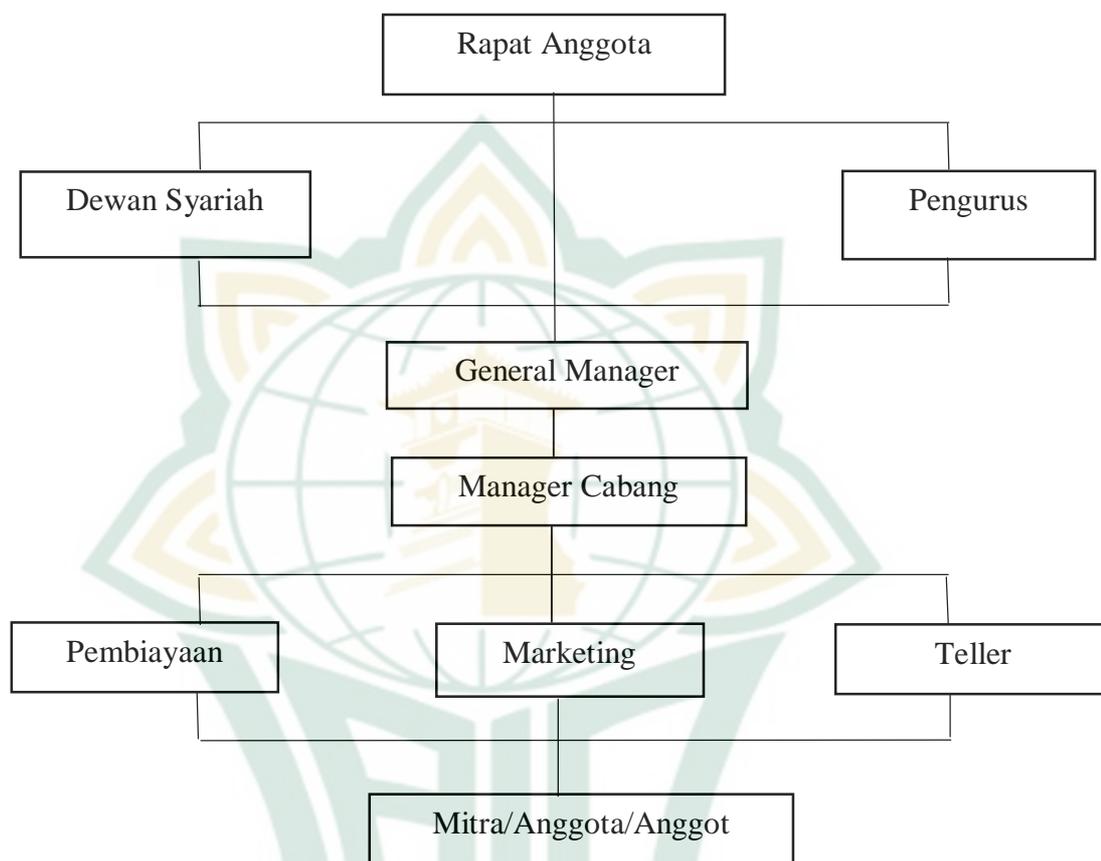
⁶ Dokumentasi BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara, dikutip tanggal 14 September, 2018.

⁷ Dokumentasi BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara, dikutip tanggal 14 September, 2018.

4. Struktur Organisasi BMT Al-Hikmah Semesta

Organisasi adalah suatu cara atau sistem hubungan kerjasama antara orang-orang yang mempunyai kepentingan yang sama untuk mencapai tujuan yang sama pula. Struktur organisasi merupakan gambaran sistematis tentang bagian tugas dan tanggung jawab serta hubungannya. Pada hakekatnya jumlah kegiatan dan hubungan serta wewenang yang mempunyai fungsi terorganisir. Dengan adanya struktur organisasi yang terorganisir dengan sempurna, maka kegiatan dalam organisasi akan berjalan dengan lancar dan akan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan secara efektif. Untuk melaksanakan tujuan dan maksud tersebut diperlukan suatu struktur organisasi yang jelas dan tepat. Struktur organisasi adalah merupakan mekanisme untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan direncanakan. Yang mana di dalamnya diletakkan pembagian kerja dari masing-masing fungsi yang ada menurut suatu sistem yang cocok dengan maksud dan tujuan yang akan dicapai wewenang, tanggung jawab kewajiban dari masing-masing fungsi yang ada dalam struktur organisasi dilaksanakan secara konsekuen dan kerja sama dalam suatu organisasi kelompok. Berikut struktur organisasi yang ada pada BMT Al-Hikmah Semesta.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi
BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara



Ruang Lingkup Wewenang dan Mekanisme

a. Pengurus

- 1) Hubungan Pengurus
 - a) Bertanggung jawab kepada : Rapat Tahunan (RAT).
 - b) Membawahi : Pengelola BMT Al-Hikmah Daren Nalumsari Jepara.
- 2) Tugas Pengurus
 - a) Menyusun atau merumuskan arah kebijakan umum BMT Al-Hikmah Daren Nalumsari Jepara sesuai amanat RAT.
 - b) Mengawasi dan mengevaluasi BMT Al-Hikmah Daren Nalumsari Jepara.

- c) Ikut serta dalam mensosialisasikan BMT Al-Hikmah Daren Nalumsari Jepara.
 - d) Menyelenggarakan rapat pengurus dan atau pengelola untuk mengevaluasi laporan bulanan dan kinerja BMT Al-Hikmah Daren Nalumsari Jepara.
 - e) Menyelenggarakan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Al-Hikmah Daren Nalumsari Jepara tiap tahun.
 - f) Memberikan validasi pada berkas pembiayaan yang diajukan oleh manager.
 - g) Membina jaringan terhadap lembaga atau instansi terkait dan pihak ketiga dalam hal penggalangan dana atau pinjaman.
- 3) Wewenang Pengurus
- a) Mengangkat dan memberhentikan karyawan BMT Al-Hikmah Daren Nalumsari Jepara.
 - b) Memutuskan permohonan pembiayaan yang diajukan oleh pengelola BMT Al-Hikmah Daren Nalumsari Jepara.
 - c) Mengesahkan laporan bulanan yang diajukan setiap manager setiap bulan.
 - d) Manager Pemasaran.
 - 1) Atasan langsung : Pengurus
Bawahan langsung : Manager cabang.
 - 2) Tugas
 - a) Melaksanakan dan menjabarkan kebijakan umum dibidang pemasaran yang ditetapkan oleh pengurus.
 - b) Memimpin dan mengarahkan pengelolaan teknis operasional sesuai dengan kebijakan umum yang ditetapkan pengurus.
 - c) Bersama manager cabang menyusun job description dan time scedhule pemasaran yang berhubungan dengan budget BMT Al-Hikmah Daren Nalumsari Jepara.
 - d) Membuat laporan secara periodik kepada pengurus.
 - e) Memeriksa kebenaran laporan cabang.

- 3) Wewenang
 - a) Berhak memberi teguran, kritik terhadap manager cabang dalam rangka memacu kreatifitas dan membentuk etos kerja yang baik dan profesional.
 - b) Mendisposisi berkas permohonan pembiayaan cabang.
 - c) Mengatur tata cara penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan manager cabang.⁸
- b. Manager Administrasi dan Pembukuan
 - 1) Atasan langsung : Manager Pemasaran.
Bawahan langsung : Teller Cabang.
 - 2) Tugas
 - a) Melaksanakan dan menjabarkan kebijakan umum yang telah diberikan oleh pengurus.
 - b) Menyusun dan mengusulkan kepada pengurus tentang perubahan :
 - Biaya operasional.
 - Struktur perubahan gaji dan tunjangan karyawan.
 - Biaya lain.
 - c) Mengelola dan mengawasi pengeluaran dan pemasukan biaya harian BMT Al-Hikmah Daren Nalumsari Jepara.
 - d) Mengawasi kelengkapan bukti-bukti mutasi, kas cabang serta pencatatannya.
 - e) Membuat laporan secara rutin kepada pengurus.
 - f) Menyusun kriteria pembiayaan tidak lancar, macet dan pembiayaan tak tertagih.
 - g) Memeriksa kebenaran laporan keuangan cabang.

⁸ Dokumentasi BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara, dikutip tanggal 14 September, 2018.

- 3) Wewenang
 - a) Bersama manager cabang mengajukan daftar penghapusan pembiayaan kepada pengurus dengan memperhatikan aturan yang berhubungan dengan hal tersebut.
 - b) Melakukan koordinasi terhadap teller yang berkaitan dengan administrasi dan pembukuan.
 - c) Mengatur distribusi pembukuan, inventarisasi dan perlengkapan kantor.
 - d) Mengusulkan pengadaan dan renovasi.
 - e) Melakukan pengawasan atas administrasi dan pembukuan kantor cabang.
 - f) Mengelola dan mengawasi pengeluaran dan pemasukan biaya harian BMT Al-Hikmah Daren Nalumsari Jepara.
 - g) Mendokumentasikan berkas pembiayaan.
 - h) Investarisasi surat masuk dan surat keluar.
 - i) Menyusun sistem personalia.⁹
- c. Teller
 - 1) Atasan langsung : Manager Pemasaran.
Bawahan langsung : Teller Cabang.
 - 2) Tugas
 - a) Melaksanakan dan menjabarkan kebijakan teknis yang telah dijabarkan oleh pengurus.
 - b) Bersama manager administrasi dan pembukuan menyusun dan mengusulkan rancangan anggota kepada pengurus.
 - c) Menandatangani pengambilan dan penyetoran uang dari cabang.
 - 3) Wewenang
 - a) Mengatur distribusi keuangan.

⁹ Dokumentasi BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara, dikutip tanggal 14 September, 2018.

- b) Berhak memberi teguran, kritikan saran terhadap cabang dalam rangka memacu produktifitas dan membentuk etos kerja yang profesiona.¹⁰

B. Gambaran Umum Responden

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dan peneliti secara langsung melaksanakan observasi untuk memperoleh data-data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Perolehan data-data dan informasi dilakukan dengan penyebaran angket kepada responden secara langsung. Namun demikian, sebelum peneliti menyebarkan angket secara langsung kepada responden, terlebih dahulu melakukan pra riset kepada lembaga yang terkait guna memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian ini dan untuk mendapatkan ijin dari lembaga yang peneliti teliti. Pengumpulan data secara langsung dengan menemui responden bertujuan agar lebih efektif untuk meningkatkan respon data responden dalam penelitian ini.

1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data dan presentase mengenai jenis kelamin responden pada nasabah di BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden (Orang)	Presentase (%)
Laki-Laki	18	36%
Perempuan	32	64%
Jumlah	50	100%

Sumber Data: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa dari 50 responden yang berjenis laki-laki sebesar 18 orang atau 36%. Sedangkan sisanya adalah perempuan sebanyak 32 orang atau 64%. Hal ini

¹⁰ Dokumentasi BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara, dikutip tanggal 14 September, 2018.

menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah dari BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara adalah perempuan.

2. Umur Responden

Data mengenai umur responden di BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara adalah:

Tabel 4.2
Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Presentase (%)
20-30 tahun	13	26%
30-40 tahun	15	30%
40-50 tahun	13	26%
>50 tahun	9	18%
Jumlah	50	100%

Sumber Data : Data Primer yang Diolah, 2018

Tabel tersebut memberikan informasi bahwa responden yang memiliki umur 20-30 tahun adalah sebanyak 13 orang atau 26%, antara umur 30-40 tahun sebanyak 15 orang atau 30%, antara umur 40-50 tahun sebanyak 13 orang atau 26%, dan di atas 50 tahun sebanyak 9 orang atau 18%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa umur responden secara rata-rata sekitar antara 30-40 tahun.

3. Pendidikan Responden

Adapun data dan presentase mengenai pendidikan responden pada nasabah di BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
SMP	19	38%
SMA	18	36%
Sarjana	13	26%
Jumlah	50	100%

Sumber Data: Data Primer yang Diolah, 2018

Tabel tersebut memberikan informasi bahwa responden yang berpendidikan SMP atau sederajat 19 orang atau 38%. Responden berpendidikan SMA atau sederajat yaitu sebanyak 18 orang atau 36%, sedangkan yang berpendidikan sarjana berjumlah 13 orang atau 26%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pendidikan responden mayoritas adalah SMP.

4. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara dapat di lihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.4
Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	4	8%
Pegawai Swasta	20	40%
Pengusaha	26	52%
Jumlah	50	100%

Sumber Data: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel tersebut tentang pekerjaan responden nasabah BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden pekerjaannya adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 4 orang atau dengan persentase 8%, sedangkan pegawai swasta sebanyak 20 orang atau dengan persentase 40%, dan yang

pengusaha sebanyak 26 atau dengan persentase 52%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pekerjaan dari nasabah BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara adalah pengusaha.

C. Deskripsi Angket

1. Variabel Layanan (X1)

Dari hasil masing-masing jawaban responden tentang pengaruh layanan terhadap keputusan anggota dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah pada BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil dari Jawaban Kuesioner Responden

Variabel	Item	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%
Layanan (X1)	L1	0	0%	37	74%	13	26%	0	0%	0	0%
	L2	9	18%	26	52%	15	30%	0	0%	0	0%
	L3	11	22%	24	48%	15	30%	0	0%	0	0%
	L4	11	22%	26	52%	13	26%	0	0%	0	0%
	L5	11	22%	34	68%	5	10%	0	0%	0	0%
	L6	12	24%	23	46%	15	30%	0	0%	0	0%
	L7	7	14%	28	56%	15	30%	0	0%	0	0%
	L8	10	20%	36	72%	4	8%	0	0%	0	0%

Sumber Data: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa:

- a. Item pertanyaan L1 responden menjawab sangat setuju sebanyak (0%), setuju (74%), netral (26%), tidak setuju (0%) dan sangat tidak setuju (0%).
- b. Item pertanyaan L2 responden menjawab sangat setuju sebesar (18%), setuju (52%), netral (30%), tidak setuju (0%), dan sangat tidak setuju (0%).

- c. Item pertanyaan L3 responden menjawab sangat setuju (22%), setuju (48%), netral (30%), tidak setuju (0%) dan sangat tidak setuju (0%).
- d. Item pertanyaan L4 responden menjawab sangat setuju sebesar (22%), setuju (52%), netral (26%), tidak setuju (0%), dan sangat tidak setuju (0%).
- e. Item pertanyaan L5 responden menjawab sangat setuju sebesar (22%), setuju (68%), netral (10%), tidak setuju sebesar (0%), dan sangat tidak setuju (0%).
- f. Item pertanyaan L6 responden menjawab sangat setuju sebesar (24%), setuju (46%), netral (30%), tidak setuju sebesar (0%), dan sangat tidak setuju (0%).
- g. Item pertanyaan L7 responden menjawab sangat setuju sebesar (14%), setuju (56%), netral (30%), tidak setuju sebesar (0%), dan sangat tidak setuju (0%).
- h. Item pertanyaan L8 responden menjawab sangat setuju sebesar (20%), setuju (72%), netral (8%), tidak setuju sebesar (0%), dan sangat tidak setuju (0%).

2. Variabel Proses (X2)

Dari hasil masing-masing jawaban responden tentang pengaruh layanan terhadap keputusan anggota dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah pada BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara sebagai berikut:

Tabel 4.6

Hasil dari Jawaban Kuesioner Responden

Variabel	Item	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%
Proses (X2)	P1	21	42%	24	48%	5	10%	0	0%	0	0%
	P2	15	30%	26	52%	9	18%	0	0%	0	0%
	P3	16	32%	23	46%	11	22%	0	0%	0	0%
	P4	13	26%	28	56%	9	18%	0	0%	0	0%
	P5	4	8%	35	70%	11	22%	0	0%	0	0%
	P6	1	2%	38	76%	11	22%	0	0%	0	0%

Sumber Data: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa:

- a. Item pertanyaan P1 responden menjawab sangat setuju sebanyak (42%), setuju (48%), netral (10%), tidak setuju (0%) dan sangat tidak setuju (0%).
- b. Item pertanyaan P2 responden menjawab sangat setuju sebesar (30%), setuju (52%), netral (18%), tidak setuju (0%), dan sangat tidak setuju (0%).
- c. Item pertanyaan P3 responden menjawab sangat setuju (32%), setuju (46%), netral (22%), tidak setuju (0%) dan sangat tidak setuju (0%).
- d. Item pertanyaan P4 responden menjawab sangat setuju sebesar (26%), setuju (56%), netral (18%), tidak setuju (0%), dan sangat tidak setuju (0%).
- e. Item pertanyaan P5 responden menjawab sangat setuju sebesar (8%), setuju (70%), netral (22%), tidak setuju sebesar (0%), dan sangat tidak setuju (0%).
- f. Item pertanyaan P6 responden menjawab sangat setuju sebesar (2%), setuju (76%), netral (22%), tidak setuju sebesar (10%), dan sangat tidak setuju (0%).

3. Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Dari hasil masing-masing jawaban responden tentang keputusan anggota dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah pada BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara sebagai berikut:

Tabel 4.7

Hasil dari Jawaban Kuesioner Responden

Variabel	Item	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%
Keputusan Nasabah (Y)	KN1	5	10%	28	56%	17	34%	0	0%	0	0%
	KN2	11	22%	21	42%	18	36%	0	0%	0	0%
	KN3	8	16%	34	68%	8	16%	0	0%	0	0%
	KN4	2	4%	22	44%	21	42%	5	10%	0	0%
	KN5	0	0%	33	66%	16	32%	1	2%	0	0%
	KN6	6	12%	36	72%	8	16%	0	0%	0	0%
	KN7	11	22%	35	70%	4	8%	0	0%	0	0%
	KN8	10	20%	33	66%	7	14%	0	0%	0	0%
	KN9	2	4%	39	78%	9	18%	0	0%	0	0%
	KN10	0	0%	41	82%	9	18%	0	0%	0	0%

Sumber Data: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan data di atas dapat dipahami bahwa:

- Item pertanyaan KN1 responden menjawab sangat setuju sebanyak (10%), setuju (56%), netral (34%), tidak setuju (0%) dan sangat tidak setuju (0%).
- Item pertanyaan KN2 responden menjawab sangat setuju sebesar (22%), setuju (42%), netral (360%), tidak setuju (0%), dan sanagat tidak setuju (0%).
- Item pertanyaan KN3 responden menjawab sangat setuju (16%), setuju (68%), netral (16%), tidak setuju (0%) dan sangat tidak setuju (0%).
- Item pertanyaan KN4 responden menjawab sangat setuju sebesar (4%), setuju (44%), netral (42%), tidak setuju (10%), dan sangat tidak setuju (0%).

- e. Item pertanyaan KN5 responden menjawab sangat setuju sebesar (0%), setuju (66%), netral (32%), tidak setuju sebesar (2%), dan sangat tidak setuju (0%).
- f. Item pertanyaan KN6 responden menjawab sangat setuju sebesar (12%), setuju (72%), netral (16%), tidak setuju sebesar (0%), dan sangat tidak setuju (0%).
- g. Item pertanyaan KN7 responden menjawab sangat setuju sebesar (22%), setuju (70%), netral (8%), tidak setuju sebesar (0%), dan sangat tidak setuju (0%).
- h. Item pertanyaan KN8 responden menjawab sangat setuju sebesar (20%), setuju (66%), netral (14%), tidak setuju sebesar (0%), dan sangat tidak setuju (0%).
- i. Item pertanyaan KN9 responden menjawab sangat setuju sebesar (4%), setuju (78%), netral (18%), tidak setuju sebesar (0%), dan sangat tidak setuju (0%).
- j. Item pertanyaan KN10 responden menjawab sangat setuju sebesar (0%), setuju (82%), netral (18%), tidak setuju sebesar (0%), dan sangat tidak setuju (0%).

D. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah kebenaran dan keabsahan instrumen penelitian yang digunakan. Setiap penelitian selalu dipertanyakan mengenai validitas alat yang digunakan. Suatu alat pengukur dikatakan valid jika alat itu dipakai untuk mengukur sesuai dengan kegunaannya. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan tingkat uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel untuk *degree of freedom* $df = n - k$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk.

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Instrumen Responden

Variabel/Indikator	Item	Pearson Correlation (r hitung)	Keterangan
Layanan (X1)	L1	0.490	Valid
	L2	0.809	Valid
	L3	0.806	Valid
	L4	0.620	Valid
	L5	0.464	Valid
	L6	0.558	Valid
	L7	0.712	Valid
	L8	0.557	Valid
Proses (X2)	P1	0.525	Valid
	P2	0.420	Valid
	P3	0.594	Valid
	P4	0.709	Valid
	P5	0.730	Valid
	P6	0.513	Valid
Keputusan Nasabah (Y)	KN1	0.485	Valid
	KN2	0.556	Valid
	KN3	0.490	Valid
	KN4	0.778	Valid
	KN5	0.415	Valid
	KN6	0.504	Valid
	KN7	0.486	Valid
	KN8	0.470	Valid
	KN9	0.379	Valid
	KN10	0.465	Valid

Sumber Data: Data Primer yang Diolah, 2018

Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $50-2$ atau df 48 dengan α 0,05 didapat r tabel 0,361. Maka Hasil analisis validitas di atas menunjukkan r hitung untuk r tiap butir dapat dilihat pada kolom *Pearson Correlation* di atas lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka semua item pernyataan tersebut dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Instrument suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* (α) $>$ 0.6. untuk menguji reliabilitas instrumen. Berikut ini hasil pengujian reliabilitas:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliability Coeffients	Alpha	Keterangan
Layanan (X1)	8 item	0.787	Reliabel
Proses (X2)	6 item	0.606	Reliabel
Keputusan Nasabah (Y)	10 item	0.674	Reliabel

Sumber Data: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0.06. Dengan demikian, semua variabel (X1, X2, Y) dapat dikatakan *reliabel*.

E. Uji Asumsi Klasik

Dari berbagai macam uji Asumsi Klasik, semua akan dirangkum pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji	Angka	Keterangan
Uji Multikolonieritas	<p><i>Tolerance :</i> $X1=0,992$ $X2=0,992$</p> <p><i>VIF :</i> $X1=1,008$ $X2=1,008$</p>	<p>Angka <i>tolerance</i> variabel layanan dan proses lebih besar dari 0.1. Sedangkan angka VIF untuk variabel layanan dan proses lebih kecil dari 10. Artinya tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresi atau tidak ada korelasi antar variabel layanan dan proses dalam model regresi.</p>
Uji Autokorelasi	<p><i>Durbin Watson (dw)</i> sebesar 2,061.</p>	<p>Angka dw (2,061) lebih besar dari du (1,628). Maka dapat di simpulkan tidak ada autokorelasi pada model regresi.</p>
Uji Normalitas	<p>Grafik histogram dan grafik <i>normal probability plot</i> menunjukkan data menyebar di sekitar garis diagonal.</p>	<p>Artinya model regresi berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.</p>

Uji Heteroskedastisitas	Grafik menunjukkan tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah.	Artinya tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.
--------------------------------	--	---

F. Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi bermaksud menguji hubungan fungsional yang terjadi antara satu variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen. Hal ini dimaksudkan agar dapat diketahui nilai estimasi variabel dependen yang dihasilkan atas pengaruh variabel independen. Hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam penelitian ini dituliskan dalam model sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 16.731 + 0.432X_1 + 0.337X_2 + e$$

Dimana:

Y = Variabel dependen (Keputusan Nasabah)

X₁ = Variabel independen (Layanan)

X₂ = Variabel independen (Proses)

a = Nilai Intercept (Konstanta)

b₁ = Koefisien regresi

b₂ = Koefisien regresi

e = Variabel independent lin di luar model regresi

Berdasarkan adanya pengaruh koefisien regresi, maka dapat dijelaskan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap keputusan nasabah adalah layanan (X1), pengaruh selanjutnya diberikan oleh variabel proses (X2).

2. Analisis Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4.11
Tabel Uji Hipotesis

Uji	Nilai	Keterangan
Uji t	t $X_1 = 4,048$, sig 0,000 t $X_2 = 2,132$, sig 0,038	$X_1 =$ Layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah $X_2 =$ Proses berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah
Uji F	F hitung sebesar 11,311 dengan signifikan 0,000.	F hitung lebih besar dari F tabel (3,20) dengan signifikan di bawah 5%. Artinya variabel layanan dan proses berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah.
Uji Koefisien Determinasi (R Square)	R Square sebesar 0,325	Koefisien determinasi sebesar 32,5% dari perhitungan $0,325 \times$ $100\% = 32,5\%$. Dari angka tersebut maka

		<p>variabe layanan dan proses berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan murabahah sebesar 32,5% sedangkan 67,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya.</p>
--	--	--

G. Pembahasan Hasil Penelitian

Responden terdiri atas nasabah BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara, untuk memperoleh data penelitian dilakukan penyebaran kuesioner sebagian nasabah yang menjadi anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara. Teknik yang digunakan peneliti dalam menyebar kuesioner meliputi, (1) peneliti secara langsung mendatangi BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara dan membagikan kepada nasabah yang menjadi anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara. (2) peneliti menitipkan kuesioner kepada pihak BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara, untuk disebar ke sebagian nasabah, dan peneliti pada hari lain mengambil kuesioner yang dititipkan tersebut setelah diberikan responden dan diisi.

1. Pengaruh Layanan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah pada BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara

Dari uji signifikan parameter individual (uji statistic t) dalam tabel 4.13 *Coefficient* menunjukkan nilai koefisien regresi layanan sebesar 0.432 dengan tingkat signifikan t sebesar 0.000 (kurang dari 0.05). Hal ini

menunjukkan bahwa ada peningkatan karakter maka keputusan pemberian pembiayaan juga akan meningkat dengan anggapan variabel layanan dan variabel proses adalah konstan. Selain dibuktikan dari hasil hipotesis yang ternyata t hitung (4.048) lebih besar dari t tabel (1.678), yang artinya menolak H_0 dan H_a diterima bahwa terdapat pengaruh positif antara layanan terhadap keputusan nasabah pada BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara. Melihat bahwa hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara variabel layanan terhadap keputusan nasabah, maka BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara harus memberikan layanan di dalam lembaga keuangan tersebut kepada nasabah BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara agar tidak terjadi *turnover intention* sehingga keputusan nasabah dalam menggunakan produk pembiayaannya baik. Karena layanan mempunyai beberapa fungsi yang dapat memberikan nilai positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

Dalam penelitian ini Rizqa Ramadhaning dan Ari Setiawan, tentang “Pengaruh Lokasi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang”. Diperoleh hasil penelitian bahwa berdasarkan pengujian secara parsial menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assuraance*, *emphaty* dan *tangibels* terhadap keputusan nasabah untuk menabung adalah signifikan positif, artinya bahwa kualitas pelayanan tersebut lebih ditingkatkan akan berpengaruh terhadap peningkatan keputusan nasabah untuk menabung di BMT Sumber Mulia.

Hasil ini menjelaskan bahwa variabel layanan dapat menjadi tambahan referensi bagi nasabah atau calon nasabah dan menjadi faktor penting dalam menabung pada BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara. Pelayanan yang sesuai dengan standar nasabah akan menjadi keputusan bagi nasabah untuk tetap berkeinginan menabung disuatu lembaga. Pelayanan menjadi faktor yang penting bagi nasabah. Karena pelayanan menjadi penentu lamanya nasabah dalam menabung.

Jika pelayanan sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah akan merasa nyaman sehingga dapat bertahan di lembaga keuangan tersebut.

2. Pengaruh Proses terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah pada BMT Al-Hikmah Semesta Daren Nalumsari Jepara

Dari uji signifikan parameter individual (uji statistic t) dalam tabel 4.13 *Coefficient* menunjukkan nilai koefisien regresi variabel process sebesar 0.337 dengan tingkat signifikan t sebesar 0.038 (kurang dari 0.05). Hal ini menunjukkan bahwa ada peningkatan karakter maka keputusan pemberian pembiayaan juga akan meningkat dengan anggapan variabel layanan dan variabel proses adalah konstan. Selain dibuktikan dari hasil hipotesis yang ternyata t hitung (2.132) lebih besar dari t tabel (1.678), yang artinya menolak H_0 dan H_a diterima bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel proses terhadap keputusan nasabah menggunakan produk pembiayaan murabahah pada BMT Al-Hikmah Daren Nalumsari Jepara.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel proses merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Apabila kondisi proses ini baik dan nyaman maka akan menimbulkan perasaan senang. Salah satu konsep dasar dalam kegiatan pemasaran adalah bauran pemasaran yang diupayakan secara maksimal agar dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Dari penjelasan tersebut, proses sebagai salah satu bagian dari bauran pemasaran apabila dilaksanakan dengan baik maka akan memberikan implikasi terhadap keputusan nasabah.¹¹

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Detha Alfrian Fajri, Zainul Arifin, Wilopo, tentang “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Menabung (Survei Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Malang)” Hasil yang diperoleh bahwa t hitung bernilai

¹¹ Rizqa Ramadhani dan Ari Setiawan, “Pengaruh Lokasi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang” *Jurnal STAIN Salatiga* 3 No.2, 2012, 296. diakses pada 04 April, 2018, https://www.researchgate.net/publication/324060104_pengaruh_lokasi_dan_kualitash.

2.203 yang menunjukkan bahwa variabel proses berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung, dimana hasil uji Hipotesis menunjukkan bahwa H_0 diterima artinya ada pengaruh secara signifikan antara variabel process terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat Cabang Malang, hal ini dapat disebabkan oleh proses pada suatu lembaga dipersepsi mudah dan cepat oleh nasabah atau responden.¹²

H. Implikasi Penelitian

Melihat hasil pengujian hipotesis penelitian diatas, maka terdapat implikasi penelitian baik secara teoritik maupun praktik, yaitu:

1. Teoritik

Implikasi teoritik dari penelitian ini adalah sebagai dukungan empiris adanya layanan dan proses terhadap keputusan nasabah. Untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini bisa dijadikan sebagai rujukan atau referensi dalam penelitian.

2. Praktik

Implikasi praktik dari penelitian ini yaitu penelitian ini semoga bermanfaat bagi pengembangan lembaga keuangan untuk mengetahui variabel-variabel mana yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan keputusan nasabah dalam memilih produk-produk yang akhirnya berpengaruh pada peningkatan nasabah di lembaga keuangan.

¹² Detha Alfrian Fajri, Zainul arifin, Wilopo, "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Menabung di bank Muamalat Cabang Malang" *Jurnal Universitas Brawijaya Malang*, 6 N0.2, 2013, 8. diakses pada 04 Apri, 2018, <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/294&ved=2ahUKEwivrIS0rdPfAhUgT48KHdtrB0gQFjAAeggQIBRAB>.