

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Obyek Penelitian

a. Sejarah berdirinya KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah

Tahun 1984 sejarah BMT ada di Indonesia dikembangkan oleh mahasiswa ITB di Masjid Salman yang mencoba menggulirkan lembaga pembiayaan berdasarkan syariah bagi usaha kecil. BMT mulai berkembang melalui kerjasama yang dibuka dengan lembaga pemberi pinjaman dan peminjam bisnis skala kecil dengan berlandaskan pada prinsip dasar tata ekonomi, yang meliputi saling rela, percaya dan tanggung jawab dan juga sistem bagi hasil yang sesuai dengan syariat islam. Sehingga BMT akan terus berkembang dan berproses untuk berupaya mencari trobosan-trobosan baru dalam memajukan perekonomian masyarakat.¹

Sejarah berdirinya BMT Ya Ummi MAS dimulai dari adanya perekrutan untuk pelatihan BMT yang bekerja sama dengan dompet Dhuafa Republika pada bulan November Tahun 1994 dan terbentuklah pelatihan angkatan kedua yang dipelopori oleh Mas Ery Sudewo dan Mas Jamil Azzaini menjadi pelatihan BMT terbaik hingga akhirnya menciptakan forum Ekonomi Sayariah (FES). Bapak Muhammad Jatmiko Ch (yang sekarang menjadi ketua pengurus BMT Ya Ummi MAS) dengan dibantu beberapa Ustadzah TPA Ya Ummi dan tenaga professional lainnya berhasil membentuk BMT dengan nama Koperasi Karyawan BMT Ya Ummi dalam kurun waktu satu bulan setelah pelatihan. Seiring berjalannya waktu, Koperasi ini terus melakukan ekspansi usaha dengan cara membuka kantor diberbagai wilayah khususnya daerah jawa

¹ Hasil Dokumentasi KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Pati, dikutip tanggal 22 Juli 2022.

tengah yaitu magelang, klaten, tegal, cilacap, pati, kudus, demak, rembang dan sekitarnya.

Awal mula perubahan nama pada BMT Yaummi Fatimah ke BMT Yaummi Maziyah Assa'adah, yaitu dikarenakan pihak koperasi tidak menginginkan adanya BMT yang ingin dikuasai oleh pihak nasionalis. BMT sangat identic dengan kata koperasi yang memiliki sebuah komitmen bahwa harus adanya nama arab, yaitu BMT Yaummi Fatimah menjadi KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah yang berarti membahagiakan sekaligus menguntungkan.²

b. Visi, Misi dan Tujuan KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah

Berikut ini adalah visi, misi dan tujuan yang ada di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah:

- 1) Visi
“Menjadi lembaga keuangan yang mengedepankan profit dengan berdasarkan syariah.”
- 2) Misi
 - a) Memprioritaskan dan membudayakan transaksi ekonomi berlandaskan nilai-nilai syariah
 - b) Selalu menjunjung tinggi akhlaqul karimah dalam mengelola kegiatan operasionalnya
 - c) Mengutamakan kepuasan dalam hal pelayanan anggota
 - d) Menjadikan KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah agar tumbuh berkembang secara sehat dengan tolak ukur kewajaran lembaga keuangan pada umumnya.
 - e) Meningkatkan kesejahteraan anggota dan melakukan pembinaan kaum dhuafa
- 3) Tujuan
“Meningkatkan kesejahteraan anggota dan mengelola berlandaskan nilai-nilai syariah, menjunjung tinggi akhlaqul karimah serta mengedepankan kepuasan anggota.”

² Hasil Dokumentasi KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Pati, dikutip tanggal 22 Juli 2022.

c. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dalam suatu perusahaan merupakan susunan atau posisi yang di miliki oleh anggota karyawan dengan berperan sesuai tanggung jawabnya masing-masing, sehingga mampu membantu pimpinan melakukan pengawasan dan meminta pertanggungjawaban atas pekerjaan yang diemban oleh bawahannya.³

Berikut adalah struktur organisasi KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah cabang Juwana:

Struktur Organisasi KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana

- a) **PENGURUS**
 - Ketua Umum : Ahyar
 - Sekretaris : Sri Wahyuni
 - Bendahara : Dwi Setyaningrum
 - Ketua I : Majuri
 - Ketua II : Kartono
- b) **PENGAWAS**
 - Ketua : Slamet Budi Santoso
 - Anggota : Suroto
 - Anggota : Wiji Mulyono
- c) **DEWAN PENGAWAS SYARIAH**
 - Ketua : Abdul Wahid Hasyim
 - Anggota : Fatih Imaduddin Pakaya
 - Anggota : Suparman
- d) **MANAJEMEN KANTOR CABANG JUWANA**
 - Kepala Cabang : Yogo Nur Setiyo
- e) **ADMIN**
 - Wulan Pujaningrum
- f) **TELLER**
 - Reni Puji Astuti
 - Ika Fitri Nugraheni
- g) **MARKETING**
 - Abdul Kholik

³ Hasil Dokumentasi KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Pati, dikutip tanggal 22 Juli 2022.

- Abdul Rokhim
- Ahmad Aliyanto
- M. Syafiudin Habibi

d. Produk-Produk KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah

Berikut adalah beberapa produk-produk simpanan yang ada di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah:

1) SI RELA (Simpanan Sukarela Lancar)

SI RELA merupakan simpanan sukarela lancar yang termasuk dalam simpanan bebas karena dapat diambil dan disetor setiap saat. Si Rela ini sangat cocok untuk dijadikan sebagai kas harian bagi siapa saja. Penarikan Si Rela cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama, dan waktu untuk penarikan tersebut bisa kapanpun jika anggota membutuhkan pihak Kspps Yaummi Maziyah Assa'adah siap melayani.⁴

- a) Porsi bagi hasil sekitar 12 bagian untuk nasabah setara sekitar 2,4%.
- b) Setoran awal Rp. 10.000,- bebas biaya administrasi.

2) SIDIK AMAL (Simpanan Pendidikan Amanah dan Leluasa)

SIDIK AMAL merupakan salah satu produk simpanan yang bermanfaat untuk rencana membiayai pendidikan putra-putri dimasa depan. waktu pengambilannya pada saat jatuh tempo sesuai dengan kesepakatan yang dipilih oleh anggota. Keistimewaan Simpanan ini yakni lebih menarik, dibandingkan dengan asuransi konvensional lainnya yang bunganya riba dan tidak seberapa, serta ada unsur ghoror dan maysir, sedangkan simpanan Sidik Amal ini terjamin keamanannya.

⁴ Hasil Dokumentasi KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Pati, dikutip tanggal 22 Juli 2022.

- a) Setoran awal Rp. 25.000,- per bulan rutin dan maksimal bebas dengan jangka waktu 3 tahun sampai dengan 6 tahun dan bebas biaya administrasi bulanan.
 - b) Nasabah mendapatkan hadiah berupa perlengkapan sekolah di bulan juli.
 - c) Jumlah porsi bagi hasilnya yaitu senilai 37 bagian, setara kurang lebih 7,5% setahun.
- 3) SI MAPAN (Simpanan Masa Depan)
- SI MAPAN merupakan suatu produk simpanan atau tabungan yang dirancang guna untuk memenuhi kebutuhan keuangan. Si Mapan tersebut merupakan produk simpanan yang dapat di ambil sesuai keinginan nasabah dengan tempo yang telah disepakati. Simpanan Si Mapan ini dapat direncanakan dalam waktu 3 bulan, 6 bulan, atau bahkan bisa 1 tahun. Misalnya seperti digunakan untuk Mantu (acara pernikahan), piknik, renovasi rumah, dan lain sebagainya.⁵
- a) Setoran awal mulai dari minimal Rp. 50.000,- rutin setiap bulan.
 - b) Jumlah pendapatan bagi hasil yakni porsi senilai 27 bagian yang setara kurang lebih 5,5%.
- 4) SIM WAPRES (Simpanan Siswa Berprestasi)
- SIM WAPRES merupakan suatu produk simpanan yang dirancang khusus guna untuk para pelajar dalam belajar merencanakan anggaran belanja sewaktu-waktu jika dibutuhkan dan juga dapat bermanfaat untuk melatih keberanian menabung, merencanakan keuangan sejak dini, serta latihan untuk berhemat.
- a) Setoran awal buat Sim Wapres ini mulai dari Rp. 10.000,- dapat disetor dengan jumlah dan waktu bebas.
 - b) Nasabah mendapatkan bagi hasil sesuai dengan keputusan dari pihak manajemen, dengan

⁵ Hasil Dokumentasi KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Pati, dikutip tanggal 22 Juli 2022.

jumlah perkiraan bonus 12 bagian setara kurang lebih 2,4% dengan waktu penarikan hanya bulan juni dan desember.

c) Keistimewaan simpanan ini salah satunya yaitu nasabah mendapatkan hadiah pada bulan juli dan januari.

5) SI HAJI atau SI UMROH (Simpanan Haji atau Umroh)

Merupakan produk simpanan yang didesain untuk biaya naik haji atau umroh. Simpanan atau tabungan haji bermanfaat bagi anggota (nasabah) yang berkeinginan untuk mewujudkan niatan hati menuju tanah suci (makkah baitullah).⁶

a) Dapat dimulai dengan setoran awal minimal Rp. 100.000,- dan selanjutnya bebas sewaktu-waktu, dengan syarat penarikan hanya dapat digunakan untuk berhaji atau umroh.

b) Anggota (nasabah) mendapatkan porsi bagi hasil sesuai dengan keputusan dari pihak manajemen dengan perkiraan bonus sekitar 40 bagian setara kurang lebih 8,2%.

Selain itu juga terdapat Simpanan Si Haji atau Umroh bagi anak-anak. Anggota (nasabah) mendapatkan porsi bagi hasil sesuai dengan keputusan dari pihak manajemen, dengan perkiraan bonus sekitar 35 bagian setara kurang lebih 7% serta mendapatkan hadiah di awal.

6) SI QURBAN (Simpanan Qurban)

SI QURBAN merupakan produk simpanan yang diprogramkan bagi anggota (nasabah) yang ingin berqurban di hari raya idul adha. Simpanan ini bermanfaat bagi siapa saja untuk menyiapkan dana qurban.

a) Dengan setoran awal minimal Rp. 100.000,- dan untuk selanjutnya bebas, simpanan ini hanya bisa diperuntukkan untuk qurban saja.

⁶ Hasil Dokumentasi KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Pati, dikutip tanggal 22 Juli 2022.

- b) Anggota (nasabah) mendapatkan porsi bagi hasil sesuai dengan keputusan dari pihak manajemen, dengan perkiraan bonus sekitar 37 bagian setara kurang lebih 7,5%.⁷
- 7) Arisan Ukhuwah
 - Merupakan salah satu produk yang didesain secara bersama-sama (massal) dengan nasabah menyimpan dana x bulan, hingga mendapatkan kembali dananya xx bulan.
 - a) Anggota (nasabah) mendapatkan porsi bagi hasil sesuai dengan keputusan dari pihak manajemen, dengan perkiraan bonus sekitar 37 bagian setara kurang lebih 7,5%.
 - b) Hanya dapat dibagikan sebagian uang kontan sebagian undian berhadiah (hadiah utama 1 unit mobil).
 - c) Setoran arisan dan jangka waktu lamanya berdasarkan sesuai program yang dibuat, misalnya untuk saat ini program arisannya dimulai dengan Rp. 100.000,- dalam waktu 24 bulan.⁸

e. Gambaran Umum Responden

Pada bagian ini menjelaskan beberapa karakteristik umum yang dimiliki oleh responden, seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, lama menjadi nasabah, dan juga perangkat yang digunakan untuk mengakses internet. Adapun terkumpul 84 responden orang yang telah dihitung berdasarkan sampel, penelitian ini dilakukan pada nasabah yang menggunakan layanan *Yaummi Mobile* di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana.

Salah satu bagian terpenting pada penelitian ini yaitu dengan melihat situasi dan kondisi responden yang dapat memberikan informasi guna untuk

⁷ Hasil Dokumentasi KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Pati, dikutip tanggal 22 Juli 2022.

⁸ Hasil Dokumentasi KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Pati, dikutip tanggal 22 Juli 2022.

memahami hasil penelitian, berikut adalah penjelasannya:

1) Usia Responden

Berikut ini merupakan data mengenai usia nasabah pengguna layanan *Yaummi Mobile* KSPPS Yaummi Maziyah Cabang Juwana:

Sumber: IB
Sumber: *IBM SPSS Statistic 23*

Dari hasil yang terdapat pada tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 84 responden yang diambil memiliki umur antara 15-25 tahun sebanyak 14 nasabah atau (16,7%), yang berumur 26-35 tahun sebanyak 21 nasabah (25,0%), yang berumur 36-45 tahun sebanyak 36 nasabah atau (42,9%), yang berumur lebih 45 tahun sebanyak 13 nasabah atau (15,5%).

Table 4.1
Gambaran Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-25 Tahun	14	16.7	16.7	16.7
	26-35 Tahun	21	25.0	42.9	59.5
	36-45 Tahun	36	42.9	25.0	84.5
	Lebih 45 Tahun	13	15.5	15.5	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

2) Jenis Kelamin

Berikut ini merupakan data mengenai jenis kelamin nasabah pengguna layanan *Yaummi Mobile* KSPPS Yaummi Maziyah Cabang Juwana:

Table 4.2
Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	33	39.3	39.3	39.3
	Wanita	51	60.7	60.7	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

Sumber: *IBM SPSS Statistic 23*

Dari hasil yang terdapat pada tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 84 responden yang memiliki jenis kelamin pria sebanyak 33 nasabah atau (39,3%) dan yang memiliki jenis kelamin wanita sebanyak 51 nasabah atau (60,7%).

3) Pekerjaan

Berikut ini merupakan data mengenai pekerjaan nasabah pengguna layanan *Yaummi Mobile* KSPPS Yaummi Maziyah Cabang Juwana:

Table 4.3
Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Per-cent	Valid Per-cent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	1	1.2	1.2	1.2
	Wiraswasta	34	40.5	40.5	41.7
	Pedagang	31	36.9	36.9	78.6
	Buruh/Petani	7	8.3	8.3	86.9
	Pelajar/Mahasiswa	8	9.5	9.5	96.4
	Lain-lain	3	3.6	3.6	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

Sumber: *IBM SPSS Statistic 23*

Dari hasil yang terdapat pada tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 84 responden memiliki pekerjaan pegawai negeri sipil (PNS) 1 nasabah (1,2%), wiraswasta 34 nasabah (40,5%), pedagang 31 nasabah (36,9%), buruh / petani 7 nasabah (8,3%), pelajar / mahasiswa 8 nasabah (9,5%), dan lain-lain 3 nasabah (3,6%).

4) Pendidikan terakhir

Berikut ini merupakan data mengenai pendidikan terakhir nasabah pengguna layanan *Yaummi Mobile* KSPPS Yaummi Maziyah Cabang Juwana:

Table 4.4

Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/MI	1	1.2	1.2	1.2
	SMP/MTS	3	3.6	3.6	4.8
	SMA/MA	43	51.2	51.2	56.0
	Diploma	3	3.6	3.6	59.5
	Sarjana	30	35.7	35.7	95.2
	Lain-lain	4	4.8	4.8	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

Sumber: Sumber: *IBM SPSS Statistic 23*

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa dari 84 responden memiliki pendidikan terakhir SD/MI 1 nasabah (1,2%), SMP/MTS 3 nasabah (3,6%), SMA/MA 43 nasabah (51,2%), diploma 3 nasabah (3,6%), sarjana 30 nasabah (35,7%), dan lain-lain 4 nasabah (4,8%).

5) Lama menjadi nasabah

Berikut ini merupakan data lama menjadi nasabah dari pengguna layanan *Yaummi Mobile* KSPPS Yaummi Maziyah Cabang Juwana:

Table 4.5
Gambaran Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 Tahun	3	3.6	3.6	3.6
	1-2 Tahun	10	11.9	11.9	15.5
	2-3 Tahun	16	19.0	19.0	34.5
	>4 Tahun	55	65.5	65.5	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

Sumber: *IBM SPSS Statistic 23*

Berdasarkan data diatas dapt dilihat dari 84 responden yang lama menkadri nasabah kurang dari 1 tahun sebanyak 3 nasabah (3,6%), 1-2 tahun sebanyak 10 nasabah (11,9%), 2-3 tahun sebanyak 16 nasabah (19,0%), dan lebih dari 4 tahun sebanyak 55 nasabah (65,5%)

6) Perangkat yang digunakan

Berikut ini merupakan data mengenai perangkat yang digunakan nasabah pengguna layanan *Yaummi Mobile* KSPPS Yaummi Maziyah Cabang Juwana:

Table 4.6
Gambaran Responden Berdasarkan Perangkat Yang Digunakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Handphone	84	100.0	100.0	100.0

Sumber: *IBM SPSS Statistic 23*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa 84 responden menggunakan perangkat handphone, sebanyak 84 nasabah atau (100%).

f. Gambaran Distribusi Jawaban Responden

Merupakan suatu hasil dari pengisian setiap responden mengenai masing-masing variabel. Sebelum melakukan olah data yang peneliti lakukan dengan menjelaskan jawaban dari responden berdasarkan hasil distribusi jawaban responden yaitu menjelaskan data berdasarkan efektivitas (X1), kemudahan (X2), kepuasan nasabah (Y).

Tabel 4.7
Gambaran Distribusi Jawaban Responden (X1)

X ₁	SS F (%)	S F (%)	N F (%)	TS F (%)	STS F (%)	TOTAL F (%)
X1.1	38 (45,2)	45 (53,6)	1 (1,2)	0	0	84 (100)
X1.2	40 (47,6)	43 (51,2)	1 (1,2)	0	0	84 (100)
X1.3	44 (52,4)	29 (34,5)	10 (11,9)	1 (1,2)	0	84 (100)
X1.4	45 (53,6)	39 (46,4)	0	0	0	84 (100)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa, responden memberikan tanggapan pernyataan terhadap variabel efektivitas yang terdiri dari 4 item pernyataan. Tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas tanggapan responden adalah “sangat setuju” dengan pertanyaan variabel efektivitas.

Tabel 4.8
Gambaran Distribusi Jawaban Responden (X2)

X ₂	SS F (%)	S F (%)	N F (%)	TS F (%)	STS F (%)	TOTAL F (%)
X2.1	42 (50,0)	34 (40,5)	8 (9,5)	0	0	84 (100)

X ₂	SS F (%)	S F (%)	N F (%)	TS F (%)	STS F (%)	TOTAL F (%)
X2.2	48 (57,1)	34 (40,5)	2 (2,4)	0	0	84 (100)
X2.3	59 (70,2)	25 (29,8)	0	0	0	84 (100)
X2.4	50 (59,5)	32 (38,1)	2 (2,4)	0	0	84 (100)
X2.5	40 (47,6)	38 (45,2)	6 (7,1)	0	0	84 (100)
X2.6	62 (73,8)	22 (26,2)	0	0	0	84 (100)
X2.7	46 (54,8)	35 (41,7)	3 (3,6)	0	0	84 (100)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa, responden memberikan tanggapan pernyataan terhadap variabel kemudahan yang terdiri dari 7 item pernyataan. Tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas tanggapan responden adalah “sangat setuju” dengan pertanyaan variabel kemudahan.

Tabel 4.9
Gambaran Distribusi Jawaban Responden (Y)

Y	SS F (%)	S F (%)	N F (%)	TS F (%)	STS F (%)	TOTAL F (%)
Y1	45 (54,8)	31 (36,9)	6 (7,1)	1 (1,2)	0	84 (100)
Y2	48 (57,1)	34 (40,5)	2 (2,4)	0	0	84 (100)
Y3	47 (56,0)	30 (35,7)	7 (8,3)	0	0	84 (100)
Y4	53 (63,1)	30 (35,7)	1 (1,2)	0	0	84 (100)
Y5	55 (65,5)	29 (34,5)	0	0	0	84 (100)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa, responden memberikan tanggapan pernyataan terhadap variabel kepuasan nasabah yang terdiri dari 5 item pernyataan. Tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas tanggapan responden adalah “sangat setuju” dengan pertanyaan variabel kepuasan nasabah.

2. Analisis Data

a. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji validitas ini bertujuan untuk melakukan pengukuran dalam kepastian suatu item pertanyaan pada sebuah kuesioner dapat terjadi valid atau tidaknya suatu item yang digunakan. Dalam pengukuran ini peneliti menggunakan analisis pada SPSS *forwindows versi 23*.

Uji ini dilakukan dengan melakukan perbandingan antara nilai korelasi atau dari variabel penelitian dengan nilai r hitung (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*). Instrument dapat dikatakan valid jika hitung > r tabel tetapi jika r hitung < r tabel maka instrument penelitian tidak valid. Hasil uji melalui SPSS *forwindows versi 23* dapat dilihat:

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	<i>corrected item total correlations</i> (R hitung)	R tabel	Keterangan
Efektivitas (X1)	X1.1	0,631	0,212	Valid
	X1.2	0,720	0,212	Valid
	X1.3	0,741	0,212	Valid
	X1.4	0,664	0,212	Valid
Kemudahan (X2)	X2.1	0,748	0,212	Valid

Variabel	Item	<i>corrected item total correlations</i> (R hitung)	R tabel	Keterangan
	X2.2	0,812	0,212	Valid
	X2.3	0,678	0,212	Valid
	X2.4	0,706	0,212	Valid
	X2.5	0,772	0,212	Valid
	X2.6	0,552	0,212	Valid
	X2.7	0,746	0,212	Valid
	Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,605	0,212
Y.2		0,713	0,212	Valid
Y.3		0,780	0,212	Valid
Y.4		0,755	0,212	Valid
Y.5		0,682	0,212	Valid

Sumber: *Data Primer Diolah, 2022*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan dari masing-masing variabel memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,212 dan sesuai dengan ketentuannya r_{hitung} bernilai positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga dapat disimpulkan semua item pertanyaan dalam kuesioner dari setiap variabel penelitian ini dikatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sebuah kuisioner yang merupakan indikator dari sebuah variabel untuk menunjukkan kepastian dan stabilitas skor (skala pengukur atau indikator). Karakteristik reliabel yaitu dengan menggunakan uji statistik cronbach alpha $> 0,60$. Jika nilai yang diperoleh suatu variabel $> 0,60$ sedangkan jika nilai yang diperoleh dari suatu variabel lebih kecil dari 0,60 maka dikatakan tidak reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini:

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability Coeficient	Cronbach's Alpha	Keterangan
Efektivitas (X1)	4 Item	0,621	Reliabel
Kemudahan (X2)	7 Item	0,843	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	5 Item	0,737	Reliabel

Sumber: *Data Primer diolah, 2022*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai cronbach alpha setiap variabel efektivitas (0,621), kemudahan (0,843) dan kepuasan nasabah (0,737) diperoleh nilai lebih besar dari batas minimum yang telah ditentukan yaitu 0,60. Sehingga dapat disimpulkan masing-masing variabel dapat dikatakan reliabel.

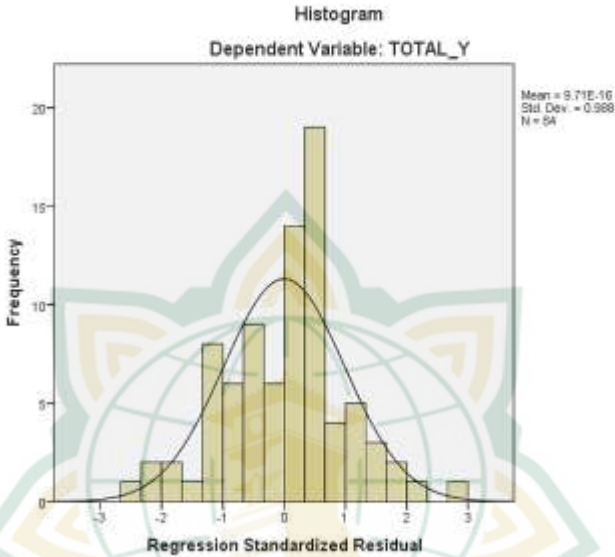
b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji ini digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Hal ini dapat dilihat melalui hasil histogram dan probabilitynya.

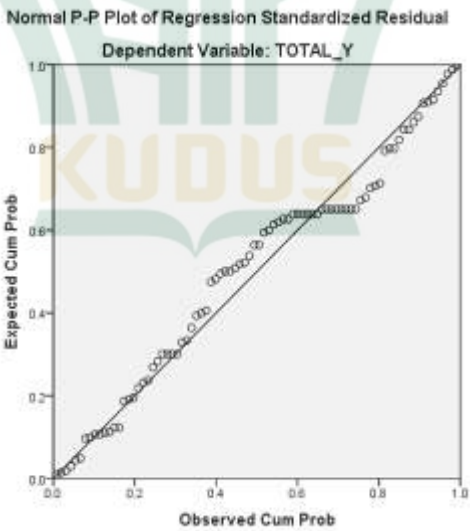
Dapat dikatakan berdistribusi normal apabila hasil data yang diperoleh digambarkan dengan kurva arah garis diagonal yang akan membentuk sesuai gambar (*bell-shaped curve*) atau lonceng yang kedua sisinya akan melebar tak terhingga. Apabila data menyebar jauh dari garis diagonal atau grafik tidak menunjukkan pola distribusi yang normal, maka dapat dikatakan model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.1
Uji Normalitas dengan Melihat Gafik Histogram



Sumber: *Data Primer IBM SPSS Statistic*

Gambar 4.2



Sumber: *Data Primer IBM SPSS Statistic*

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa kedua variabel dikatakan berdistribusi normal, sehingga penelitian dapat dilanjutkan.

2) Uji multikolinearitas

Uji ini digunakan untuk dapat mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau tidak. Pada uji multikolinearitas ini pengambilan pengukuran dapat dilihat melalui nilai tolerance dan VIF. Syaratnya yaitu apabila nilai niali tolerance lebih besar dari 0,1 atau nilai VIF lebih kecil dari 10. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas.

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Efektivitas (X1)	0,663	1,509
Kemudahan (X2)	0,663	1,509

Sumber: *Data Primer Diolah, 2022*

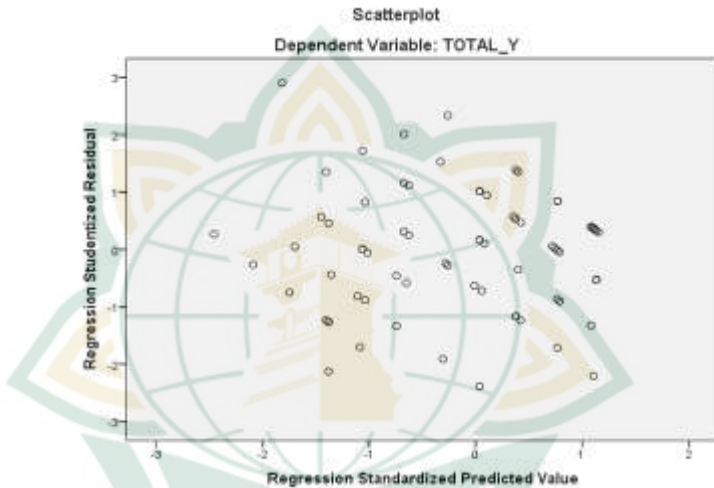
Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai tolerance pada variabel efektivitas sebesar 0,663 lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF 1,509 lebih kecil dari 10, pada variabel kemudahan sebesar 0,663 lebih besar dari 1,10 dan nilai VIF 1,509 lebih kecil dari 10, yang artinya keduanya menunjukkan tidak terjadinya multikolinearitas.

3) Uji heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Hal ini dapat dilihat melalui grafik *scatterplot*, dengan karakteristik yaitu jika titik-titik membentuk pola tertentu seperti bergelombang atau melebar maka terjadi

masalah heteroskedastisitas. Sedangkan jika pola tidak berbentuk secara jelas dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: *Data Primer IBM SPSS Statistic*

Berdasarkan grafik *scatterplot* diatas dapat disimpulkan bahwa, titik-titik residual pada pola tidak jelas dan cenderung menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat dikatakan tidak terjadi adanya heteroskedastisitas.

4) Uji Autokorelasi

Uji ini digunakan untuk mengetahui model regresi apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dengan nilai statistic Durbin Watson. Syarat dari pengambilan keputusannya dapat dilakukan dengan mengetahui angka DW dibawah -2 maka dikatakan terjadi autokorelasi positif, jika

angka DW diantara -2 sampai +2 maka dikatakan tidak terjadi autokorelasi, jika angka DW diatas +2 maka dikatakan terjadi autokorelasi negative.

Table 4.13
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.816 ^a	.666	.658	118.363	1.912

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: *IBM SPSS Statistic 23.*

Dari data diatas dapat dilihat dari uji Durbin Watson atas residual persamaan regresi diperoleh nilai sebesar 1,912. Berdasarkan syarat yang telah ditentukan maka dapat disimpulkan bahwa angka DW diantara -2 sampai +2 yang berarti tidak terjadi gejala autokorelasi.

c. Uji Hipotesis

1) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara dua pengaruh variabel terikat dengan dua atau lebih variabel bebas. Analisis ini menggunakan analisis berganda yaitu variabel efektivitas (X1), variabel kemudahan (X2), dan variabel kepuasan nasabah (Y). untuk mengetahui pengaruhnya dapat digunakan persamaan analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.194	1.657		2.530	.013
1 TOTAL_X1	-.039	.100	-.030	-.385	.701
TOTAL_X2	.603	.057	.833	10.565	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: *IBM SPSS Statistic 23*

Berdasarkan tabel diatas dapat ditemukan persamaan sebagai berikut:

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

$$Y = 4,194 + (-0,039) + 0,603 + e$$

- a. Constant (α) pada analisis regresi ini nilainya sebesar 4,194. Artinya, variabel efektivitas (X_1), kemudahan (X_2) nilainya nol (0), maka rata-rata nilai variabel Y akan berjumlah 4,194.
- b. Nilai koefisien regresi dari efektivitas (X_1) = -0,039 hal ini menunjukkan bahwa jika variabel efektivitas meningkat 100% maka, kepuasan nasabah (Y) akan naik sebesar sebesar 3,9%.
- c. Koefisien regresi $X_2 = 0,603$ hal ini menunjukkan bahwa jika variabel kemudahan meningkat 100% maka, kepuasan nasabah (Y) akan naik sebesar 60,3%.

2) Uji t (Parsial)

Dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen secara parsial dalam menjelaskan variabel dependennya. Pada uji ini dapat menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Dengan melihat t hitung > t tabel. Apabila

nilai sig < 0,05 maka variabel bebas memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y) dan ini dapat terlihat pada t hitung > t tabel.

$$\begin{aligned}
 t_{\text{tabel}} &= t(a/2 : n-k-1) \\
 &= t(0,025 : 81) \\
 &= 1,993
 \end{aligned}$$

Tabel 4.15
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.194	1.657		2.530	.013
1 TOTAL_X1	-.039	.100	-.030	-.385	.701
TOTAL_X2	.603	.057	.833	10.565	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: IBM SPSS Statistic 23.

Hasil uji t dari setiap variabel bebas yakni sebagai berikut:

a. Pengaruh efektivitas (X₁) layanan Yaummi Mobile terhadap kepuasan nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji statistic diketahui nilai sig untuk pengaruh X₁ terhadap Y adalah 0,701 > 0,05 dan nilai t_{hitung} -0,385 < t_{tabel} 1,993. Dari hasil pengolahan SPSS versi 23 dapat diketahui bahwa t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel}, maka H₁ ditolak. Sehingga dapat disimpulkan secara parsial tidak terdapat pengaruh antara variabel efektivitas layanan Yaummi Mobile terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Cabang Juwana.

b. Pengaruh Kemudahan (X₂) layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji statistic diketahui nilai sig untuk pengaruh X₂ terhadap Y adalah 0,000 < 0,05 dan nilai t_{hitung} 10,565 > t_{tabel} 1,993. Dari hasil pengolahan SPSS versi 23 dapat diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H₂ diterima. Sehingga dapat disimpulkan secara parsial terdapat pengaruh antara variabel kemudahan layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS *Yaummi Maziyah Assa'adah* Cabang Juwana.

3) Uji f

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan melihat F_{hitung} > F_{tabel}. Apabila nilai sig < 0,05 maka variabel bebas memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y) dan ini dapat terlihat pada F_{hitung} > F_{tabel}.

$$\begin{aligned}
 F_{\text{tabel}} &= F(k : n - k) \\
 &= F(2 : 82) \\
 &= 3,108
 \end{aligned}$$

Tabel 4.16
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	226.271	2	113.136	80.755	.000 ^b
1 Residual	113.479	81	1.401		
Total	339.750	83			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah(Y)

b. Predictors: (Constant), Kemudahan(X2), Efektivitas(X1)

Sumber: IBM SPSS Statistic 23

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X_1 dan X_2 secara simultan berpengaruh terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} sebesar $80,755 > F_{tabel}$ 3,108. Dari hasil pengolahan SPSS versi 23 dapat diketahui bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , maka H_3 diterima. Sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh secara simultan variabel efektivitas dan kemudahan layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah pada KSPSS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana.

4) Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk dapat mengetahui persentase yang memberikan pengaruh bersama-sama antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Table 4.17
Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.816 ^a	.666	.658	1.184

a. Predictors: (Constant), Kemudahan(X2), Efektivitas(X1)

Sumber: *IBM SPSS Statistic 23*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa, nilai R menunjukkan nilai regresi korelasi sebesar 0,816 yang memiliki arti bahwa kontribusi efektivitas dan kemudahan layanan Yaummi Mobile sebesar 81,6% dalam mempengaruhi kepuasan nasabah KSPSS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana. Sedangkan nilai R^2 diperoleh sebesar 0,666 (66,6%) yang artinya 66,6% variabel efektivitas dan kemudahan dapat menjelaskan variabel kepuasan nasabah sedangkan sisanya yaitu sebesar 33,4% dijelaskan oleh variabel

lain. Dan untuk nilai adjusted R square sebesar 0,658 (65,8%) yang artinya variabel efektivitas dan kemudahan bisa menerangkan kepuasan nasabah, sedangkan sisanya 34,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

Pada penelitian kali ini menggunakan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang merupakan sebagai salah satu teori mengenai penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap dapat berpengaruh dan sering digunakan dalam menjelaskan penerimaan seseorang terhadap penggunaan sistem teknologi. Model TAM merupakan model yang dikembangkan dengan tujuan membuat prediksi tentang penerimaan dan penggunaan teknologi dan sistem informasi baru, dengan mengidentifikasi fitur yang mendorong keberhasilan sistem informasi perusahaan dan kemampuan beradaptasi mereka terhadap kebutuhan yang berhubungan dengan pekerjaan. Model TAM ini didasarkan pada manfaat yang diberikan oleh sistem informasi dengan menghilangkan sifat negatif penggunaannya. Penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dengan demikian hal ini akan meningkatkan niat untuk menggunakan *Yaummi Mobile* secara berkelanjutan. Dengan demikian, kepuasan nasabah merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi terhadap niat penggunaan *Yaummi Mobile* secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil analisis data pada penelitian yang berjudul “pengaruh efektivitas dan kemudahan layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah KSPPS *Yaummi Maziyyah Assa’adah* Cabang Juwana, dapat diketahui sebagai berikut:

1. Pengaruh Efektivitas (X_1) layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah (Y) KSPPS *Yaummi Maziyyah Assa’adah* Cabang Juwana

Dari hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan SPSS versi 23 diperoleh t hitung untuk variabel efektivitas sebesar -0,385 dengan signifikansi sebesar 0,701 sedangkan nilai t tabel diketahui sebesar 1,993 sehingga nilai t hitung = -0,385 < nilai t tabel 1,993

dengan signifikansi $0,701 > \alpha 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel efektivitas layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana.

Penelitian ini relevan dengan hasil penelitian dari Andi Sari Ulan (2021) yang berjudul "*Efektivitas Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo*" dengan berdasarkan hasil olah data yang dilakukan peneliti adalah efektivitas Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah sebesar $0,039 = 3,9\%$ dan sisanya $96,1\%$ disebabkan oleh faktor lain. Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian dari Much Atkull Anwar yang berjudul "*pengaruh persepsi kegunaan, kepercayaan dan resiko terhadap minat menggunakan mobile banking*", pada hasil t hitung variabel resiko penggunaan *mobile banking* sebesar $0,969$ dengan nilai signifikan $0,488$. Yang mana pada penelitian tersebut mengemukakan bahwa apabila resiko penggunaan *mobile banking* besar, maka akan mengurangi nasabah dalam penggunaan *mobile banking* tersebut. Begitupun sebaliknya, apabila resiko yang ada dalam *mobile banking* kecil maka akan meningkatkan nasabah dalam penggunaan sistem layanan tersebut. Biasanya kondisi ini terjadi karena adanya kekhawatiran dari para nasabah saat menggunakan sistem tersebut. Saat ini dunia internet berkembang luas di berbagai daerah hingga dapat dikatakan bahwa dunia *online* merupakan dunia yang penuh ketidakpastian yang artinya perkiraan atau keadaan yang belum diketahui terkait dengan sesuatu yang akan terjadi. Sehingga muncul persepsi seseorang yang tidak bersedia menggunakan sistem layanan ini jika konsekuensi yang akan ditanggung besar dan dapat merugikan mereka karena transaksi tidak dilakukan secara tatap muka atau langsung datang ke kantor.

Selain itu, faktor lainnya adalah mengenai kendala jaringan internet sehingga aplikasi *Yaummi Mobile* ini belum sepenuhnya dapat dijangkau dimana saja. Hal demikian berarti jika nasabah berada di lingkungan yang mengalami kendala jaringan internet. Dalam artian, tidak

semua nasabah pengguna *Yaummi Mobile* ketika berada di lingkungan yang mudah akan signal atau keterbatasan jangkauan internet, sehingga orang tersebut tidak dapat menyelesaikan transaksi yang dibutuhkan dengan cepat tanpa harus datang mengantri di kantor. hal ini berarti bahwa tidak adanya efektivitas dalam penyelesaian pada pekerjaan atau kegiatan yang tidak hanya dilihat dari segi pencapaian tujuan saja namun juga dilihat dari segi ketepatan waktu tercapainya tujuan tersebut.

2. Pengaruh Kemudahan (X_2) layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah (Y) KSPPS *Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana*

Dari hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan SPSS versi 23 diperoleh t hitung untuk variabel kemudahan sebesar 10,565 dengan signifikansi sebesar 0,000 sedangkan nilai t tabel diketahui sebesar 1,993 sehingga nilai t hitung = 10,565 > nilai t tabel 1,993 dengan signifikansi 0,000 > alpha 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kemudahan layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS *Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana*.

Kemudahan dalam menggunakan layanan *Yaummi Mobile* ini mempunyai arti bahwa nasabah mampu lebih cepat dalam mempelajari dan memahami tata cara setiap jenis transaksinya yang menjadikan nasabah mudah menggunakannya secara langsung. Sehingga dalam penelitian ini, teori kepuasan nasabah dipengaruhi oleh salah satu faktor yaitu faktor kemudahan, teori yang mengatakan terkait dengan kepuasan ini yaitu, apabila faktor kemudahan semakin tinggi maka kepuasan akan semakin tinggi begitupun sebaliknya, apabila kualitas layanan rendah maka kepuasan juga semakin melemah. Hal ini menunjukkan bahwa adanya unsur kemudahan menggunakan layanan berupa sebuah website yang mampu membantu pengguna untuk bertransaksi sehingga dapat merasakan kepuasan dalam pemakaian sistem layanan tersebut. Sehingga, kemudahannya dalam penggunaan serta pengoperasiannya sistem layanan tersebut nasabah mampu

memaksimalkan penggunaan suatu sistem layanan itu dan merasakan manfaatnya tanpa perlu usaha yang lebih.

Hasil dari penelitian ini diperkuat oleh hasil penelitian dari Nabila Aulia Zahra (2021) yang berjudul *“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri (Studi Analisis Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Bekasi Barat)”* yang menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di wilayah Bekasi Barat. Selain itu hasil penelitian ini diperkuat oleh hasil penelitian dari Yulisa Saptawati (2018) yang berjudul *“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, Dan Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukumba”* yang menunjukkan bahwa kemudahan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

