

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Obyek Penelitian

- a. Sejarah Berdirinya BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari, Jepara

BMT Al-Hikmah Semesta didirikan di bulan April tahun 1997 atas pemikiran para tokoh dengan tujuan sebagai berikut:

- 1) Menghilangkan rantai kapitalis
- 2) Menambah taraf daya tahan ummat
- 3) Membangkitkan kemandirian
- 4) Memerjuangkan sistem ekonomi muamalah dengan benar.

ketika awal berdiri berbentuk Lembaga Swadaya Masyarakat, dengan tokoh masyarakat di desa Bangsri yang berjumlah 23 anggota . Hasil musyawarah diputuskan seluruh anggota membayarkan simpanan pokok senilai Rp. 500.000 ketika itu mendapat jumlah dana berjumlah 4.500.000 kemudian di bulan agustus mendapatkan izin usaha oleh dinas koprasi UMKM kabupaten Jepara sebagai koperasi serba usaha (KSU).¹

Identitas lembaga :

Nama	:	Koperasi Serba Usaha (KSU) BMT Al-Hikmah
Berdiri	:	1996
Badan Hukum	:	Koperasi Serba Usaha (KSU)
No Badan Hukum	:	08/BH/KDK.11-12/VIII/1998
Nomor Perubahan	:	
Anggaran Dasar	:	518/06/8/BH/PAD/XIV.10/ XI/2011
Nomor Perubahan	:	
Nomor Anggaran Dasar	:	12/PAD/XIV/XI/2014

¹ Oge Iwang Sutiyono, wawancara oleh penulis, wawancara 1, transkrip 1, 21 Juni 2022

Alamat Kantor Pusat : Jln. Raya Bangsri Jepara
 KM 13 Mlonggo Jepara
 Telp (0291) 4270344²

Dalam rangka pembantuan modal untuk para pedagang kecil dengan menjangkau jangkauan yang luas, masyarakat nalumsari dapat diandalkan untuk membantu kebutuhan SDM, untuk mempermudah penggaetan masyarakat menabung yang menjauhi riba sehingga ditetapkan tanggal 24 Mei 2010 dibuka BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari yang berdiri di Komplek Pasar Daren Nalumsari Jepara Telp (0291) 5708127.

- b. Visi dan Misi serta Tujuan dan Motto BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara
 - 1) Visi
Menjadikan lembaga keuangan Islam, secara professional, terbaik dan untuk sejahteraan anggota.
 - 2) Misi
 - a) Menjadi seluruh crew BMT Al-Hikmah menjadi sebagai muslimin yang baik dan berkomitmen terhadap Islam
 - b) Mengembangkan budaya perusahaan secara Islami
 - c) Menerapkan muamalah sesuai konsep syariah
 - d) Meningkatkan mutu pelayanan pada anggota
 - e) Membangun SDM pengelola dan manajemen perusahaan
 - f) Melaksanakan pemberdayaan anggota
 - 3) Tujuan
 - a) Terwujudnya budaya kerja sesuai Islami
 - b) Terwujudnya Lembaga Keuangan terhindar dari riba
 - c) Mensejahterakan anggota
 - d) Membangun tumbuhnya usaha mikro³

² Oge Iwang Sutiyono, wawancara oleh penulis, wawancara 1, transkrip 1, 21 Juni 2022

³ Oge Iwang Sutiyono, wawancara dengan penulis, wawancara 1, transkrip 1, 21 Juni 2022

4) Motto

“Menebar Manfaat, Menuju Yang Terbaik”

c. Produk BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara

1) Produk Simpanan

a) Sirela

Merupakan simpanan yang disetor dan diambil sewaktu-waktu Adapun syarat dan ketentuannya, meliputi:

- Menjadi anggota BMT Al-Hikmah Semesta dengan menyerahkan foto kopi KTP/ identitas lain
- Menyetor min. Rp. 20.000
- Tanpa biaya administrasi
- Penarikan dilaksanakan setiap hari, kadar keuntungan: $\pm 20\%$ (penabung): 80% (BMT) berdasarkan saldo yang mengendap selama 1 bulan.

b) Sisuka (Simpanan Berjangka)

Merupakan produk simpanan yang dapat diambil setelah jatuh tempo. Bagi hasil yang diberikan sesuai dengan keuntungan yang diperoleh BMT. Adapun ketentuannya, yaitu:

- Jangka waktu sisuka adalah minimal 3 bulan
- Bagi hasil
- 55% : 45% (3 bulan) / $\pm 0,7\%$ - $0,9\%$ (SBI)
- 4. 65% : 35% (6 bulan) / $\pm 0,9\%$ - $1,1\%$ (SBI)
- 75% : 25% (12 bulan) / $\pm 1,1\%$ - $1,4\%$ (SBI)
- Jumlah minimal setoran SISUKA Rp. 1.000.000;
- Tidak terbebani biaya administrasi.
- Siumma (Simpanan Umroh Al-Hikmah)

Merupakan produk simpanan yang disiapkan untuk calon anggota yang berkeinginan melaksanakan umroh. Adapun ketentuan, yaitu

- a) Setoran awal 1.000.000, selanjutnya sesuai keinginan penyimpan

- b) Berhadiah umroh diundi sekali 1 tahun⁴
- c) Sitera (Simpanan Terencana Al-Hikmah)

Merupakan produk simpanan yang diperuntukkan akan suatu tujuan tertentu sesuai keinginan nasabah, diantaranya:

- a) Simpanan Pensiun, yaitu simpanan yang baru dapat digunakan setelah minimal 5 tahun melakukan transaksi penyetoran dengan maksud sebagai tunjangan hari tua.
- b) Simpanan Pendidikan/Beasiswa, yaitu simpanan yang mampu meringankan beban calon anggota dalam mewujudkan cita-cita anaknya untuk menempuh Pendidikan hingga 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.
- c) Simpenmas (Simpanan Masa Depan), merupakan simpanan yang dapat diambil pada waktu kenaikan kelas.
- d) *Wadi'ah*, yaitu simpanan berhadiah langsung⁵.

⁴ Oge Iwang Sutiyono, wawancara dengan penulis, wawancara 1, transkrip 1, 21 Juni 2022

⁵ Oge Iwang Sutiyono, wawancara dengan penulis, wawancara 1, transkrip 1, 21 Juni 2022

2) Produk Pembiayaan

Terdapat beberapa produk pembiayaan dari BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara, yaitu:

a) *Musarakah*

Pembiayaan berupa sebagian modal yang diberikan kepada anggota dari modal keseluruhannya. Masing-masing pihak bekerja dan memiliki hak untuk turut serta mewakili atau menggugurkan haknya dalam manajemen usaha tersebut. Keuntungan dari usaha ini akan dibagi menurut proporsi penyertaan modal atau sesuai kesepakatan bersama.

b) *Murabahah*

Pembiayaan dengan sistem jual beli yang dilakukan secara angsuran terhadap pembelian suatu barang. Jumlah kewajiban yang harus dibayar oleh pengguna jasa sebesar jumlah harga barang dan keuntungan yang telah disepakati.

c) *Mudharabah*

Pembiayaan modal kerja sepenuhnya dari BMT sedangkan anggota atau calon anggota menyediakan usaha dan manajemennya. Hasil keuntungan akan dibagikan sesuai kesepakatan bersama berdasarkan ketentuan hasil.

d) *Qardhul Hasan*

Pihak BMT memberikan pembiayaan kepada anggota dengan ketentuan anggota hanya mengembalikan sejumlah yang dipinjam tanpa tambahan dengan maksud untuk keperluan konsumtif.

e) *Ijarah*

Pembiayaan Multijasa dimana pihak BMT meberikan pembiayaan kepada anggota dalam memperoleh manfaat atas suatu jasa. Misalnya: biaya umroh dan haji, pendidikan, biaya kesehatan, dan lain-lain.⁶

⁶ Oge Iwang Sutiyono, wawancara dengan penulis, wawancara 1, transkrip 1, 21 Juni 2022

f) *Rahn*

Menggunakan prinsip syariah dengan akad Qardh. Rahn dan Ijarah adalah penyerahan hak penguasaan secara fisik atas barang berharga berupa emas dari anggota kepada pihak BMT sebagai jaminan atas pembiayaan yang telah diterima. Adapun persyaratan untuk mendapatkan pembiayaan terbagi menjadi dua jenis, yaitu persyaratan umum dan persyaratan khusus.

a) Persyaratan Umum

Berupa Foto Copy KTP (Suami Istri), Foto Copy KK, Rekening Listrik, Foto Copy Surat Nikah, Foto Copy Daftar Gaji (Bagi PNS).

b) Persyaratan Khusus

- BPKB, berupa Foto Copy STNK (masih berlaku) dan BPKB, Gesek No. Mesin dan No. Angka, serta Surat Cek Kendaraan dari Samsat (pengajuan 20jt lebih).
- Sertifikat Tanah, berupa Foto Copy Sertifikat Tanah dan Foto Copy PBB, Foto Copy IMB (jika ada), Surat kuasa menggarap lahan kebun dan lahan sawah jika terjadi wanprestasi, Surat persetujuan dari orang tua bagi yang belum berkeluarga, Penandatanganan Surat SKHMT, serta Surat persetujuan suami istri jika sudah menikah.
- Perhiasan, Simpanan, dan SK Karyawan, berupa Foto Copy Surat jual beli, Foto Copy Buku Simpanan, Foto Copy SK⁷.

3) Produk Jasa

- a) Transfer antar bank dan mini ATM
- b) layanan ambulan

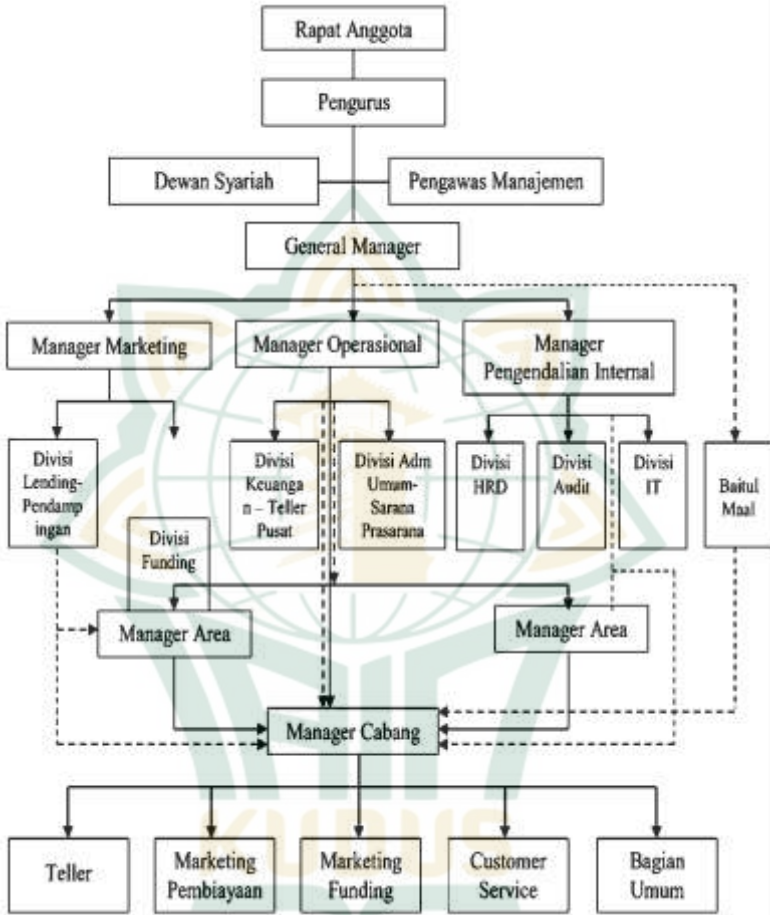
⁷ Oge Iwang Sutiyono, wawancara dengan penulis, wawancara 1, transkrip 1, 21 Juni 2022

- c) Pembayaran listrik, tiket pesawat, PDAM, dan sebagainya
 - d) Gadai emas
 - e) Kiriman uang dari luar negeri (western Union).
- d. Struktur organisasi BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara

Struktur organisasi pada perusahaan salah satu aspek penting, adanya organisasi tugas dan wewenang seseorang didalam organisasi terlihat lebih jelas dengan harapannya perusahaan tersebut akan berjalan dengan baik. berikut struktur organisasi pada BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara, sebagai berikut:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Manajemen BMT Al-Hikmah Semesta



Sumber : Data Primer KSPPS BMT AL-HIKMAH

Keterangan:

—————> : Garis Komando

- - - - -> : Garis Koordinasi

2. Gambaran Umum Responden

Bagian ini menjelaskan tentang karakteristik responden yang dipilih dan akan diteliti, yaitu nasabah yang menggunakan pembiayaan *murabahah* di BMT Al-Hikmah

Semesta cabang Nalumsari Jepara pada tahun 2021-2022. Penggambaran responden dalam bentuk deskriptif yang bertujuan untuk melihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Hasil pengumpulan data melalui kuesioner didapatkan karakteristik responden yang di deskripsikan sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil survei melalui kuesioner, didapatkan data tentang jenis kelamin responden yang dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Laki-laki	23	25,6%
2	Perempuan	67	74,4%
Jumlah		90	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Menurut keterangan pada tabel 4.1, disimpulkan bahwa dari 90 nasabah yang menggunakan pembiayaan *murabahah* di BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara pada tahun 2021-2022, penelitian ini didominasi nasabah berjenis kelamin perempuan. Selisih antara responden laki-laki dan responden perempuan terhitung banyak yang ditunjukkan jumlah nasabah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 23 orang dengan presentase 25,6%, sedangkan nasabah berjenis kelamin perempuan sebanyak 67 orang dengan presentase 74,4%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan hasil survei melalui kuesioner, didapatkan data tentang umur responden yang dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	<18 tahun	0	-
2	18-24 tahun	29	32,2%
3	25-30 tahun	58	64,4%
4	>30 tahun	3	3,3%
Jumlah		90	90

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Menurut keterangan pada tabel 4.2, disimpulkan bahwa dari 90 nasabah yang menggunakan pembiayaan *murabahah* di BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara pada tahun 2021-2022 diketahui tidak ada responden dengan rata-rata umur di bawah 18 tahun, responden dengan rata-rata umur 18-24 tahun sebanyak 29 orang dengan presentase 32,2%, responden dengan rata-rata umur 25-30 tahun sebanyak 58 orang dengan presentase 64,4%, dan responden dengan rata-rata umur di atas 30 tahun sebanyak 3 orang dengan presentase 3,3%. Sehingga responden dalam penelitian ini didominasi nasabah dengan rata-rata umur 25-30 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan hasil survei melalui kuesioner, didapatkan data tentang jenis pekerjaan responden yang dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Kapan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Pelajar	0	-
2	Mahasiswa	7	7,8%
3	Wirausaha	16	17,8%
4	Wiraswasta	10	11,1%

No.	Kapan	Jumlah Responden	Presentase (%)
5	Karyawan	42	46,7%
6	PNS	7	7,8%
7	Ibu Rumah Tangga	7	7,8%
8	Lainnya	1	1,1%
Jumlah		90	90

Sumber: Data primer yang diolah, 2022.

Menurut keterangan pada tabel 4.3, disimpulkan bahwa dari 90 nasabah yang menggunakan pembiayaan *murabahah* di BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara pada tahun 2021-2022 diketahui tidak ada responden dengan jenis pekerjaan pelajar, pekerjaan responden sebagai mahasiswa sebanyak 7 orang dengan frekuensi 7,8%, pekerjaan responden sebagai wirausaha sebanyak 16 orang dengan frekuensi 17,8%, pekerjaan responden sebagai wiraswasta sebanyak 10 orang dengan frekuensi 11,1%, pekerjaan responden sebagai karyawan sebanyak 42 orang dengan frekuensi 46,7%, pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 7 orang dengan frekuensi 7,8%, pekerjaan responden sebagai ibu rumah tangga sebanyak 7 orang dengan frekuensi 7,8%, dan pekerjaan responden lainnya sebanyak 1 orang dengan presentase 1,1% sebagai petani. Sehingga responden dalam penelitian ini didominasi anggota dengan jenis pekerjaan sebagai karyawan.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Berdasarkan hasil survei melalui kuesioner, didapatkan data tentang lama menjadi nasabah oleh responden yang dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

No.	Lama Menjadi Nasabah	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	<1 tahun	0	-
2	1-3 tahun	63	70,0%
3	3-5 tahun	21	23,3%
4	>5 tahun	6	6,7%
Jumlah		90	90

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Menurut keterangan pada tabel 4.4, disimpulkan bahwa dari 90 nasabah yang menggunakan pembiayaan *murabahah* di BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara pada tahun 2021-2022 diketahui tidak ada responden yang menjadi anggota kurang dari 1 tahun, ada 63 orang dengan presentase 70% responden yang sudah menjadi nasabah dengan jangka 1-3 tahun, ada 21 orang dengan presentase 23,3% yang sudah menjadi nasabah dengan jangka 3-5 tahun, dan ada 6 orang dengan presentase 6,7% yang sudah menjadi nasabah dengan jangka lebih dari 5 tahun. Sehingga responden dalam penelitian ini didominasi nasabah yang sudah menjadi nasabah selama 1-3 tahun.

3. Deskripsi Data Penelitian

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Hasil tanggapan responden terhadap 90 nasabah yang menggunakan pembiayaan *murabahah* di BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara pada tahun 2021-2022 tentang variabel kualitas pelayanan dideskripsikan sebagaimana berikut:

Tabel 4.5 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan (X₁)

Item	Total STS	%	Total TS	%	Total N	%	Total S	%	Total SS	%	Mean
X1.1	1	1,1%	1	1,1%	9	10%	18	20%	61	67,8%	4,52
X1.2	1	1,1%	0	-	5	5,6%	18	20%	66	73,3%	4,64
X1.3	0	-	3	3,3%	24	26,7%	27	30%	36	40%	4,06
X1.4	1	1,1%	1	1,1%	10	11,1%	17	18,9%	61	67,8%	4,51
X1.5	1	1,1%	2	2,2%	7	7,8%	19	21,1%	61	67,8%	4,52
X1.6	0	-	4	4,4%	23	25,6%	33	36,7%	30	33,3%	3,98
X1.7	3	3,3%	2	2,2%	21	23,3%	42	46,7%	22	24,4%	3,86
X1.8	0	-	8	8,9%	24	26,7%	42	46,7%	16	17,8%	3,73
X1.9	1	1,1%	8	8,9%	27	30%	35	38,9%	19	21,1%	3,70
X1.10	1	1,1%	4	4,4%	33	36,7%	35	38,9%	17	18,9%	3,70

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.5, diketahui analisa tiap item variabel pelayanan, antara lain:

- 1) Tanggapan responden dari pernyataan Item X1.1 “Fasilitas dan peralatan yang dimiliki BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara sudah modern dan membuat saya nyaman”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 61, setuju 18, netral 9, tidak setuju 1, dan sangat tidak setuju 1. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa nasabah merasakan nyaman atas fasilitas dan peralatan yang digunakan di BMT Al-Hikmah Semesta yang modern.
- 2) Tanggapan responden dari pernyataan Item X1.2 “Penampilan karyawan BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara berpenampilan menarik”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 66, setuju 18, netral 5, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 1. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa nasabah melihat penampilan karyawan BMT Al-Hikmah Semesta yang senantiasa rapi dan wangi.
- 3) Tanggapan responden dari pernyataan Item X1.3 “BMT Al-Hikmah Semesta telah menerapkan kualitas pelayanan dengan SOP produk yang jelas”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 36, setuju 27, netral 24, tidak setuju 3, dan sangat tidak setuju 0. Hal ini menunjukkan responden rata-rata

berpendapat sangat setuju bahwa anggota merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Al-Hikmah Semesta telah sesuai SOP.

- 4) Tanggapan responden dari pernyataan Item X1.4 “Karyawan BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara memberikan layanan secara tepat dan tidak membedakan kualitas pelayanan kepada semua nasabah”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 61, setuju 17, netral 10, tidak setuju 1, dan sangat tidak setuju 1. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa anggota merasa kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dan adil antara satu dengan yang lainnya.
- 5) Tanggapan responden dari pernyataan Item X1.5 “Setiap nasabah menyampaikan permasalahan maupun keluhan, BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara selalu merespon dengan tindakan secara tanggap dan tepat”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 61, setuju 19, netral 7, tidak setuju 2, dan sangat tidak setuju 1. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa anggota merasa pihak BMT Al-Hikmah Semesta selalu menindaklanjuti segala permasalahan atas kebutuhan dari anggota.
- 6) Tanggapan responden dari pernyataan Item X1.6 “Karyawan BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara menyambut nasabah dengan baik dan sopan santun”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 30, setuju 33, netral 23, tidak setuju 4, dan sangat tidak setuju 0. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat setuju bahwa nasabah merasa disambut dengan baik dan sopan oleh karyawan BMT Al-Hikmah Nalumsari Jepara.
- 7) Tanggapan responden dari pernyataan Item X1.7 “Karyawan BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara siap dalam merespon setiap permintaan anggota”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 22, setuju 42, netral 21, tidak setuju 2, dan sangat tidak setuju 3. Hal ini menunjukkan

responden rata-rata berpendapat setuju bahwa nasabah merasa karyawan BMT Al-Hikmah Semesta siap sedia untuk memberikan kualitas pelayanan kepada nasabah.

- 8) Tanggapan responden dari pernyataan Item X1.8 “Layanan informasi di BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara tersampaikan dengan cepat dan mudah dipahami”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 16, setuju 42, netral 24, tidak setuju 8, dan sangat tidak setuju 0. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat setuju bahwa nasabah mendapat segala informasi terkait BMT Al-Hikmah Semesta dengan cepat dan mudah untuk dipahami.
- 9) Tanggapan responden dari pernyataan Item X1.9 “Saya merasakan aman dan nyaman dalam menggunakan jasa BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 19, setuju 35, netral 27, tidak setuju 8, dan sangat tidak setuju 1. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat setuju bahwa nasabah merasa aman dan nyaman ketika memakai produk dan jasa dari BMT Al-Hikmah Semesta.
- 10) Tanggapan responden dari pernyataan Item X1.10 “Karyawan BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara dapat memahami keinginan dan kebutuhan setiap nasabah”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 17, setuju 35, netral 33, tidak setuju 4, dan sangat tidak setuju 1. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat setuju bahwa nasabah merasa karyawan BMT Al-Hikmah Semesta mampu memahami segala keinginan dan kebutuhan nasabah melalui penggunaan produk dan jasa yang ditawarkan.

b. Variabel Persepsi Kemudahan Proses *Murabahah*

Hasil tanggapan responden terhadap 90 nasabah yang menggunakan pembiayaan *murabahah* di BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara

pada tahun 2021-2022 tentang variabel kemudahan proses murabahah dideskripsikan sebagaimana berikut:

Tabel 4.6 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Proses Murabahah (X₂)

Item	Total STS	%	Total TS	%	Total N	%	Total S	%	Total SS	%	Mean
X2.1	0	-	0	-	10	11,1%	30	33,3%	50	55,6%	4,44
X2.2	1	1,1%	1	1,1%	10	11,1%	38	42,2%	40	44,4%	4,27
X2.3	0	-	0	-	17	18,9%	36	40%	37	41,1%	4,22
X2.4	1	1,1%	5	5,6%	21	23,3%	33	36,7%	30	33,3%	3,95
X2.5	1	1,1%	1	1,1%	20	22,2%	30	33,3%	38	42,2%	4,14
X2.6	1	1,1%	2	2,2%	10	11,1%	23	25,6%	54	60%	4,41
X2.7	1	1,1%	0	-	8	8,9%	23	25,6%	58	64,4%	4,52
X2.8	0	-	4	4,4%	21	23,3%	34	37,8%	31	34,4%	4,02
X2.9	1	1,1%	2	2,2%	14	15,6%	22	24,4%	51	56,7%	4,33
X2.10	1	1,1%	2	2,2%	9	10%	24	26,7%	54	60%	4,42

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.6, diketahui analisa tiap item variabel kemudahan proses murabahah, antara lain:

- 1) Tanggapan responden dari pernyataan Item X2.1 “Pembiayaan *murabahah* yang diberikan BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara mempunyai syarat dan prosedur yang mudah dalam pengajuan pembiayaan”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 50, setuju 30, netral 10, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 0. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa nasabah merasa syarat dan prosedur dalam mengajukan pembiayaan *murabahah* mudah.
- 2) Tanggapan responden dari pernyataan Item X2.2 “Biaya administrasi dalam pembiayaan *Murabahah* di BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara tergolong ringan”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 40, setuju 38, netral 10, tidak setuju 1, dan sangat tidak setuju 1. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa nasabah merasa ringannya biaya administrasi dalam menggunakan

pembiayaan *murabahah* di BMT Al-Hikmah Semesta.

- 3) Tanggapan responden dari pernyataan Item X2.3 “Pembiayaan *Murabahah* di BMT Al-Hikmah Nalumsari Jepara mempunyai keunggulan dalam kecepatan pencairan dana”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 37, setuju 36, netral 17, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 0. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa nasabah merasa proses pencairan dana dalam pembiayaan *murabahah* di BMT Al-Hikmah Semesta sangat cepat.
- 4) Tanggapan responden dari pernyataan Item X2.4 “Saya merasa pembiayaan *Murabahah* di BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara memiliki prosedur yang jelas dan dapat dipahami”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 30, setuju 33, netral 21, tidak setuju 5, dan sangat tidak setuju 1. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat setuju bahwa nasabah merasa prosedur dalam menggunakan pembiayaan *murabahah* di BMT Al-Hikmah Semesta jelas dan mudah dipahami dengan baik.
- 5) Tanggapan responden dari pernyataan Item X2.5 “Saya tertarik melakukan pembiayaan *Murabahah* di BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara karena waktu untuk melakukan pembiayaan *Murabahah* cukup fleksibel”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 38, setuju 30, netral 20, tidak setuju 1, dan sangat tidak setuju 1. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa nasabah merasa menggunakan pembiayaan *murabahah* arena waktunya cukup fleksibel.
- 6) Tanggapan responden dari pernyataan Item X2.6 “Persepsi proses pembiayaan *Murabahah* di BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara mudah untuk dilakukan”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 54, setuju 23, netral 10, tidak setuju 2, dan sangat tidak setuju 1. Hal ini

menunjukkan responden rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa nasabah merasa pembiayaan *murabahah* di BMT Al-Hikmah Semesta mudah dilaksanakan.

- 7) Tanggapan responden dari pernyataan Item X2.7 “Bagi hasil keuntungan oleh pihak BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara dengan jelas disampaikan kepada anggota”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 58, setuju 23, netral 8, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 1. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa anggota merasa jelas akan bagi hasil keuntungan dengan pihak BMT Al-Hikmah Semesta.
- 8) Tanggapan responden dari pernyataan Item X2.8 “Keuntungan yang ditentukan BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara tergolong ringan”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 31, setuju 34, netral 21, tidak setuju 4, dan sangat tidak setuju 0. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat setuju bahwa nasabah merasa keuntungan yang telah ditentukan oleh pihak BMT termasuk ringan.
- 9) Tanggapan responden dari pernyataan Item X2.9 “Pembayaran angsuran pembiayaan *Murabahah* di BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara sesuai dengan waktu yang telah ditentukan”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 51, setuju 22, netral 14, tidak setuju 2, dan sangat tidak setuju 1. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa nasabah merasa pembayaran angsuran dalam pembiayaan *murabahah* telah ditentukan sejak awal oleh pihak BMT Al-Hikmah Semesta.
- 10) Tanggapan responden dari pernyataan Item X2.10 “Pokok angsuran cicilan yang harus dibayarkan dalam pembiayaan *murabahah* di BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara tergolong ringan”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 54, setuju 24, netral 9, tidak setuju 2, dan sangat tidak

setuju 1. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa nasabah merasa ringan akan pembebanan pokok angsuran yang wajib dibayar dalam pembiayaan *murabahah*.

c. Variabel Kepuasan Menjadi Anggota

Hasil tanggapan responden terhadap 90 anggota yang menggunakan pembiayaan *murabahah* di BMT Al-Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara pada tahun 2021-2022 tentang variabel keputusan menjadi nasabah dideskripsikan sebagaimana berikut:

Tabel 4.7 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Menjadi Anggota (Y)

Item	Total STS	%	Total TS	%	Total N	%	Total S	%	Total SS	%	Mean
Y1	1	1,1%	1	1,1%	9	10%	18	20%	61	67,8%	4,52
Y2	1	1,1%	0	-	5	5,6%	18	20%	66	73,3%	4,64
Y3	0	-	3	3,3%	24	26,7%	27	30%	36	40%	4,06
Y4	1	1,1%	1	1,1%	10	11,1%	17	18,9%	61	67,8%	4,51
Y5	1	1,1%	2	2,2%	7	7,8%	19	21,1%	61	67,8%	4,52
Y6	4	4,4%	0	-	14	15,6%	50	55,6%	22	24,4%	3,95
Y7	1	1,1%	3	3,3%	12	13,3%	45	50%	29	32,2%	4,08
Y8	6	6,7%	1	1,1%	15	16,7%	41	45,6%	27	30%	3,91
Y9	2	2,2%	4	4,4%	9	10%	46	51,1%	29	32,2%	4,06
Y10	2	2,2%	2	2,2%	13	14,4%	39	43,3%	34	37,8%	4,12

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.7, diketahui analisa tiap item variabel keputusan menjadi nasabah, antara lain:

- 1) Tanggapan responden dari pernyataan Item Y1 “Sebelum saya memutuskan memilih pembiayaan Murabahah di BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara, saya merasa dengan pembiayaan Murabahah dapat membantu saya memenuhi kebutuhan saya”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 61, setuju 18, netral 9, tidak setuju 1, dan sangat tidak setuju 1. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa nasabah merasa segala kebutuhannya tercapai dengan melakukan pembiayaan murabahah.

- 2) Tanggapan responden dari pernyataan Item Y2 “Saya memutuskan memilih produk pembiayaan Murabahah di BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara setelah mengevaluasi beberapa alternatif produk pembiayaan”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 66, setuju 18, netral 5, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 1. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa nasabah telah memilah beberapa produk hingga memutuskan menggunakan pembiayaan murabahah yang dirasa tepat.
- 3) Tanggapan responden dari pernyataan Item Y3 “Saya merasa puas secara keseluruhan terhadap layanan yang ada pada BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 36, setuju 27, netral 24, tidak setuju 3, dan sangat tidak setuju 0. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa nasabah merasa puas akan layanan yang diberikan oleh pihak BMT Al-Hikmah Semesta.
- 4) Tanggapan responden dari pernyataan Item Y4 “Saya akan tetap menggunakan BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara meskipun BMT lain lebih memiliki daya Tarik”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 61, setuju 17, netral 10, tidak setuju 1, dan sangat tidak setuju 1. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa nasabah berkomitmen menggunakan produk dan jasa BMT Al-Hikmah Semesta.
- 5) Tanggapan responden dari pernyataan Item Y5 “Pelayanan BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara baik, sehingga nasabah tidak beralih ke BMT lain”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 61, setuju 19, netral 7, tidak setuju 2, dan sangat tidak setuju 1. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat sangat setuju bahwa nasabah tidak pindah ke BMT lain karena

pelayanan yang diberikan BMT Al-Hikmah Semesta sudah baik dan memuaskan.

- 6) Tanggapan responden dari pernyataan Item Y6 “Saya akan merekomendasikan produk-produk BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara kepada teman, kerabat dan juga keluarga saya”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 22, setuju 50, netral 14, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 4. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat setuju bahwa nasabah akan merekomendasikan produk BMT Al-Hikmah Semesta kepada orang lain, baik teman, keluarga, maupun kerabat.
- 7) Tanggapan responden dari pernyataan Item Y7 “Saya memilih menggunakan produk BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara karena ketersediaan produk bervariasi dan menarik”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 29, setuju 45, netral 12, tidak setuju 3, dan sangat tidak setuju 1. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat setuju bahwa nasabah merasa produk BMT Al-Hikmah Semesta sangat variative dan menarik sehingga memutuskan untuk dipilih.
- 8) Tanggapan responden dari pernyataan Item Y8 “Saya bersedia menggunakan produk pembiayaan lain sesuai kebutuhan yang tersedia di BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 27, setuju 41, netral 15, tidak setuju 1, dan sangat tidak setuju 6. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat setuju bahwa nasabah loyal akan penggunaan segala produk dan jasa di BMT Al-Hikmah Semesta yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.
- 9) Tanggapan responden dari pernyataan Item Y9 “Saya tertarik melakukan pembiayaan Murabahah di BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara karena BMT Al-Hikmah telah dikenal masyarakat luas dan telah sesuai dengan prinsip Syariah”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 29,

setuju 46, netral 9, tidak setuju 4, dan sangat tidak setuju 2. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat setuju bahwa nasabah memutuskan untuk menjadi nasabah sebab BMT Al-Hikmah Semesta telah populer dikalangan masyarakat terlebih prinsip yang sesuai dengan syariat Islam.

- 10) Tanggapan responden dari pernyataan Item Y10 “Saya tertarik melakukan pembiayaan Murabahah di BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara karena sangat membantu dalam menjalankan usaha dan mampu berdampak positif terhadap usaha tersebut”, responden menjawab sangat setuju sebanyak 34, setuju 39, netral 13, tidak setuju 2, dan sangat tidak setuju 2. Hal ini menunjukkan responden rata-rata berpendapat setuju bahwa nasabah memutuskan untuk menggunakan pembiayaan murabahah di BMT Al-Hikmah Semesta dengan maksud membantu usaha yang telah dijalankan oleh nasabah.

B. Hasil Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner apakah valid atau tidak dengan membandingkan nilai r_{tabel} dan r_{hitung} . Syarat dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Diketahui nilai r_{tabel} ($n = 90$, sehingga df (degree of freedom) = $n-2 = 90-2 = 88$ dengan tingkat signifikansi 0,05) didapatkan sebesar 0,2072. Adapun hasil uji validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Pelayanan (X_1)	X1.1	0,753	0,2072	Valid
	X1.2	0,585	0,2072	Valid
	X1.3	0,529	0,2072	Valid
	X1.4	0,733	0,2072	Valid
	X1.5	0,590	0,2072	Valid
	X1.6	0,617	0,2072	Valid
	X1.7	0,629	0,2072	Valid

Variabel	Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
	X1.8	0,696	0,2072	Valid
	X1.9	0,521	0,2072	Valid
	X1.10	0,653	0,2072	Valid
Kemudahan Proses Murabahah (X ₂)	X2.1	0,678	0,2072	Valid
	X2.2	0,573	0,2072	Valid
	X2.3	0,617	0,2072	Valid
	X2.4	0,544	0,2072	Valid
	X2.5	0,639	0,2072	Valid
	X2.6	0,680	0,2072	Valid
	X2.7	0,599	0,2072	Valid
	X2.8	0,628	0,2072	Valid
	X2.9	0,737	0,2072	Valid
	X2.10	0,570	0,2072	Valid
Keputusan Menjadi Nasabah (Y)	Y1	0,595	0,2072	Valid
	Y2	0,543	0,2072	Valid
	Y3	0,517	0,2072	Valid
	Y4	0,603	0,2072	Valid
	Y5	0,423	0,2072	Valid
	Y6	0,463	0,2072	Valid
	Y7	0,576	0,2072	Valid
	Y8	0,715	0,2072	Valid
	Y9	0,620	0,2072	Valid
	Y10	0,568	0,2072	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.8, diketahui bahwa semua item hasil uji validitas menghasilkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2072), sehingga disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada X₁, X₂, dan Y dalam penelitian ini adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas sebagai alat ukur kuesioner pada indikator yang memiliki keandalan menggunakan uji statistic *Cronbach Alpha*. Dikatakan reliabel apabila

Cronbach Alpha > 0,60.⁸ Adapun hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Pelayanan (X ₁)	0,828	Reliabel
2	Kemudahan Proses Murabahah (X ₂)	0,825	Reliabel
3	Keputusan Menjadi Nasabah (Y)	0,761	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.9, diketahui bahwa semua item hasil uji reliabilitas menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60, sehingga disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada X₁, X₂, dan Y dalam penelitian ini adalah reliabel.

C. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas dengan syarat tidak terjadi multikolinearitas. Dikatakan tidak terjadi multikolinearitas jika nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10.⁹ Adapun hasil uji multikolinearitas sebagai berikut:

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
TOTAL_X1	.573	1.746
TOTAL_X2	.573	1.746

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

⁸ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*, 79.

⁹ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*, 121.

Berdasarkan tabel 4.10, diketahui hasil uji multikolinearitas menghasilkan nilai *tolerance* untuk pelayanan (0,573), dan kemudahan proses murabahah (0,573) yang berarti kedua variabel bebas memiliki nilai *tolerance* > 0,1. Hasil uji ini juga diketahui nilai VIF untuk pelayanan (1,746), dan kemudahan proses murabahah (1,746) yang berarti kedua variabel bebas memiliki nilai VIF < 10, sehingga disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

2. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi atau tidak dengan menggunakan uji *Durbin-Watson* (DW test), dengan syarat $dU < dw < 4-dU$ agar tidak terjadi autokorelasi.¹⁰ Adapun hasil uji autokorelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi

Koefisien	Nilai
Durbin-Watson	2,085
Dl	1,611
dU	1,702

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

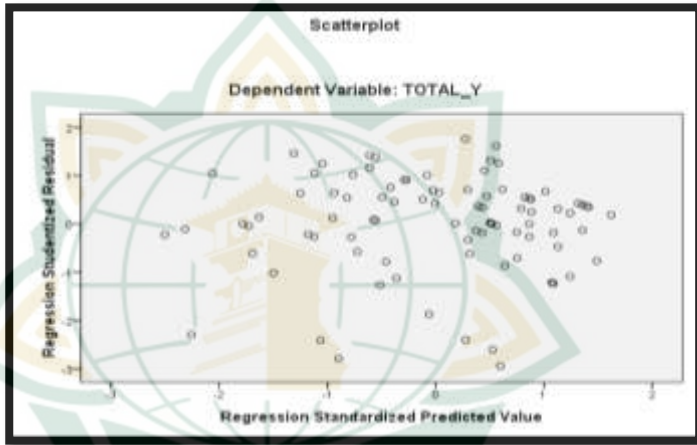
Berdasarkan tabel 4.11, diketahui nilai Durbin-Watson yang dihasilkan sebesar 2,085. Dari tabel d-statistik Durbin Watson dengan jumlah sampel (n) sebanyak 90 dan jumlah variabel bebas (k) sebanyak 2 dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ maka didapatkan nilai dL sebesar 1,611 dan nilai dU sebesar 1,702. Hasil pengujian autokorelasi yaitu $dU < dw < 4-dU$ ($1,702 < 2,085 < 2,298$) sehingga disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terjadi autokorelasi positif maupun negatif.

¹⁰ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, 138.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi memiliki ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain dengan mengamati grafik *scatterplot* yang menyebar.¹¹ adapun hasil uji heteroskedastisitas penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan grafik *scatterplots* di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y (keputusan menjadi nasabah). Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi penelitian ini, sehingga model regresi ini layak di pakai.

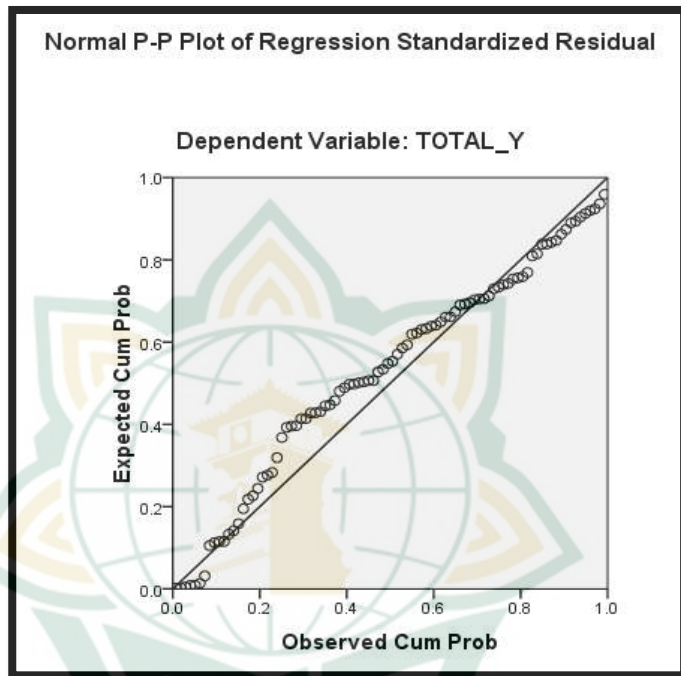
4. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi nilai residualnya berdistribusi normal atau tidak.¹² Adapun hasil uji normalitas adalah sebagai berikut:

¹¹ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, 138.

¹² Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, 144-147.

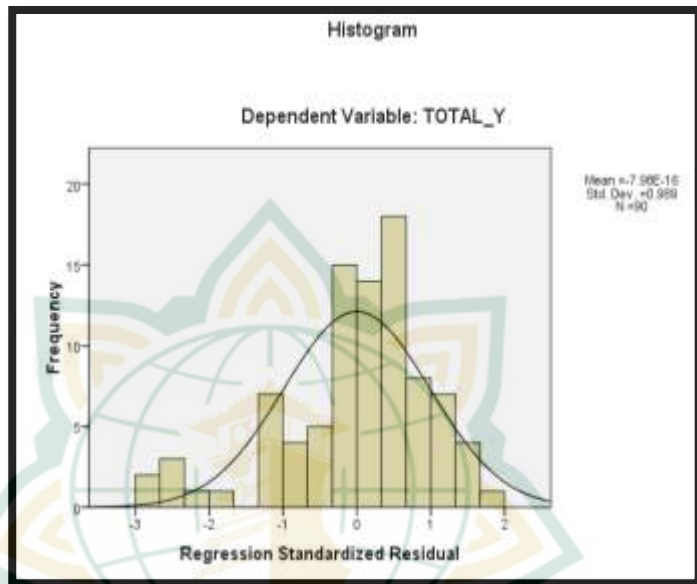
**Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas
(Normal Probability Plot)**



Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan grafik *Normal P-P Plot of regression standardized residual* di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga disimpulkan bahwa data terdistribusi normal. Selain itu, peneliti juga menggunakan metode histogram, sebagai berikut:

**Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas
(Grafik Histogram)**



Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan grafik histogram di atas, terlihat pola distribusi pada kurva histogram yang membentuk lonceng sempurna, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini terdistribusi normal.

D. Hasil Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun hasil uji analisis linier berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Keterangan	Nilai Koefisien	Sig.
Konstanta	15,870	0,000
Pelayanan (X_1)	0,230	0,026
Kemudahan proses murabahah (X_2)	0,399	0,000

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil data pada tabel 4.12, maka persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

$$Y = 15.870 + 0.230X_1 + 0.399X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut, dapat dianalisis beberapa hal, antara lain:

- a. Konstanta sebesar 15.870 dapat diartikan bahwa jika variabel pelayanan (X_1), dan kemudahan proses murabahah (X_2) bernilai nol, maka nilai variabel keputusan menjadi nasabah (Y) juga meningkat sebesar 15.870.
- b. Nilai koefisien regresi variabel pelayanan (X_1) bertanda positif yang berarti terjadi hubungan positif antara pelayanan dengan keputusan menjadi nasabah, yaitu sebesar 0.230. Hal ini berarti setiap kenaikan pelayanan sebesar 1 satuan, maka keputusan menjadi nasabah akan meningkat sebesar 0,230. Semakin tinggi pelayanan yang ditonjolkan, maka semakin meningkatkan keputusan menjadi konsumen.
- c. Nilai koefisien regresi variabel kemudahan proses murabahah (X_2) bertanda positif yang berarti terjadi hubungan positif antara kemudahan proses murabahah dengan keputusan menjadi nasabah, yaitu sebesar 0.399. Hal ini berarti setiap kenaikan kemudahan proses murabahah sebesar 1 satuan, maka minat beli akan meningkat sebesar 0,197. Semakin tinggi norma subjektif yang muncul, maka semakin meningkatkan keputusan menjadi nasabah.

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menguji keeratan hubungan antara pelayanan, dan kemudahan proses murabahah dengan keputusan menjadi nasabah. Keeratan dalam hubungan tersebut semakin baik, jika nilai koefisien determinan (R^2) semakin mendekati angka satu. Adapun hasil uji koefisien determinasi (R^2) adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.619 ^a	.384	.369

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.13, diketahui *output* uji koefisien determinasi menghasilkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,369. Hal ini berarti bahwa presentase pengaruh pelayanan, dan kemudahan proses murabahah terhadap keputusan menjadi nasabah sebesar 36,9%, sedangkan sisanya ($100\% - 36,9\% = 63,1\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

3. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji signifikansi simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen terdapat pengaruh yang sama terhadap variabel dependen dengan syarat dikatakan berpengaruh signifikan jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$. Tabel distribusi F dapat dicari dengan cara $df_1 = k-1$ dan $df_2 = n-k$, yang mana $df_1 = 3-1 = 2$ dan $df_2 = 90 - 3 = 87$ dengan signifikansi 0.05 adalah 3,10. Adapun hasil uji F adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.14 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)
ANOVA^b**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	813.791	2	406.896	27.064	.000 ^a
Residual	1307.998	87	15.034		
Total	2121.789	89			

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.14, diketahui hasil uji F mendapatkan nilai F_{hitung} sebesar 27.064 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} (27.064) > F_{tabel} (3.10), sehingga diputuskan hipotesis diterima yang berarti pelayanan, dan kemudahan proses murabahah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah.

4. Uji Statistik Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel bebas secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat dengan syarat berpengaruh secara signifikan jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Tabel distribusi t dicari derajat pada derajat kebebasan (df) = n-k-1, dimana (n) berarti jumlah sampel dan (k) berarti jumlah variabel bebas. Sehingga t_{tabel} diperoleh (df) = 90-3 = 87 dengan signifikan 5% adalah 1.987. Adapun hasil uji t adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.15 Hasil Uji Statistik Parsial (Uji t)
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.870	3.634		4.367	.000
TOTAL_X1	.230	.101	.252	2.269	.026
TOTAL_X2	.399	.105	.424	3.814	.000

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.15, dapat dianalisis beberapa hal, antara lain:

a. Pengaruh pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Al Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara

Berdasarkan hasil uji t di atas, diketahui nilai t_{hitung} variabel pelayanan sebesar 2,269 > nilai t_{tabel} yaitu 1,987 dengan signifikansi 0,026 < 0,05, maka dapat

disimpulkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Al Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara. **H₁ Diterima.**

b. Pengaruh kemudahan proses murabahah terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Al Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara

Berdasarkan hasil uji t di atas, diketahui nilai t_{hitung} variabel kemudahan proses murabahah sebesar $3,814 >$ nilai t_{tabel} yaitu $1,987$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan proses murabahah berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Al Hikmah Semesta cabang Nalumsari Jepara. **H₂ Diterima.**

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil pengolahan data penelitian beserta analisis tentang pengaruh pelayanan dan kemudahan proses murabahah terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Al Hikmah cabang Nalumsari Jepara didapatkan bahwa kedua variabel independen yaitu pelayanan, dan kemudahan proses murabahah secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah. Adapun pembahasan dari hasil analisis data, sebagai berikut:

1. Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di BMT Al Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap hipotesis pertama, variabel pelayanan (X_1) menunjukkan pengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah adalah sebesar $0,230$ atau 23% . Hal ini berarti setiap peningkatan pelayanan satu satuan akan diikuti dengan peningkatan keputusan menjadi nasabah sebesar 23% . Selain itu, juga diperlihatkan atas hasil uji hipotesis dalam statistik parsial yang memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,269 > 1,987$ dan nilai signifikansi sebesar $0,026 < 0,050$, sehingga hasil tersebut membuktikan bahwa hipotesis pertama yang memprediksi bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah

di BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara **diterima.**

Melihat hipotesis pertama diterima, sebagai bukti bahwa pelayanan merupakan determinan dalam mempengaruhi keputusan menjadi nasabah, sehingga pelayanan termasuk salah satu upaya meningkatkan nasabah untuk memutuskan menjadi nasabah di BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara.

Tingginya pelayanan yang diberikan oleh BMT akan bermanfaat bagi BMT tersebut sebagai sebuah solusi atas berbagai masalah terkait kepercayaan nasabah yang lambat laun dapat mempengaruhi keputusan menjadi nasabah. Di mana hal ini ditunjukkan dari besarnya tanggapan nasabah BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara yang memiliki nilai rata-rata tingkat pelayanan tinggi, sehingga mendukung bahwa adanya pelayanan yang diberikan untuk nasabah, maka akan memberikan pengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara. Dengan demikian BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara harus memberikan pelayanan di dalam lembaga keuangan tersebut kepada nasabah agar tidak terjadi *turnover intention* sehingga keputusan menjadi nasabah dalam menggunakan produk yang disediakananya baik.

Sejalan dengan itu, menurut Kotler pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain (nasabah) yang mana kegiatan tersebut tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabah demi tercapainya kepuasan pada diri konsumen atau nasabah. Jika konsumen atau nasabah merasa kebutuhannya dapat terpenuhi atau mampu melebihi yang diperkirakan, maka semakin tinggi juga keputusan menjadi nasabah.¹³

Melalui pemberian pelayanan yang baik terhadap nasabah, maka akan merangsang nasabah tersebut untuk

¹³ Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Implementasi Kontrol*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 83.

tertarik. Sehingga, pelayanan yang baik tersebut dapat membentuk sikap positif dalam diri nasabah terhadap lembaga BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara. Sikap positif tersebut terbentuk atas dasar kepuasan nasabah yang akan menimbulkan niat secara konsisten dalam menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan yang pada akhirnya nasabah akan memutuskan untuk menjadi nasabah tetap di BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara. Hal ini didukung dengan teori Perilaku Berencana oleh Icek Ajzen, bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang tercermin dari adanya sikap. Semakin seseorang cenderung menilai suatu hal secara positif, maka seseorang tersebut akan melakukan tindakan dan perilaku.¹⁴

Kecenderungan nasabah dalam memutuskan untuk menjadi nasabah tidak hanya menilai pelayanan atas dasar sistem dan prosedur luarnya saja, melainkan juga sistem pelayanan dari aspek syariahnya. Terlebih bagi kaum muslim yang diwajibkan memilih segala sesuatu atau menjalankan segala aktivitasnya atas dasar prinsip syariah.¹⁵ Dengan demikian, BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara juga menawarkan pelayanan yang dilengkapi dengan standarisasi syariah di mana nilai syariah tercermin dalam setiap prosedur baik produk simpanan maupun produk pembiayaan. Diterapkannya pelayanan yang berkualitas bagi nasabah muslim, tentunya akan menimbulkan keyakinan penuh oleh nasabah yang nantinya diharapkan setiap produk yang diambil oleh nasabah akan menimbulkan rasa tenang dan bermanfaat dikedua belah pihak. Oleh sebab itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin baiknya pelayanan yang diberikan kepada nasabah, maka akan dapat meningkatkan keputusan menjadi nasabah di BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara.

¹⁴ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), 194-195.

¹⁵ Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gemma Insani, 2003), 5.

Hasil penelitian ini memperkuat beberapa penelitian sebelumnya, di antaranya hasil penelitian yang dilakukan oleh Munawar Thoharudin, dkk., tahun 2020 yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan pada BPD Kal-bar Syariah Cabang Sintang*”, bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan di BPD Kalimantan Barat KCP Syariah Cabang Sintang yang dibuktikan dengan hasil *T-statistics* sebesar $5,543 > t (\alpha = 5\%)$ sebesar 2,006.¹⁶

Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahmawati Deylla Handida di tahun 2019 dengan judul “*Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta*,” bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan masyarakat muslim dalam menggunakan produk perbankan syariah. Hal ini dibuktikan dengan hasil t_{hitung} yang diperoleh sebesar 4,508 dengan signifikansi 0,000 pada taraf signifikansi 5%.¹⁷

Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nicko Ivanov Harvard di tahun 2021 dengan judul “*Analisis Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung di BMT Al-Hijrah Pasar Bawah Bukittinggi*” bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BMT Al-Hijrah Bukittinggi. Hal ini dibuktikan dengan

¹⁶ Munawar Thoharudin, dkk., “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan pada BPD Kal-bar Syariah Cabang Sintang*,” *Jurnal Bisnis dan Perbankan UMSIDA* 6, No. 2, (2020): 101.

¹⁷ Rahmawati Deylla Handida, “*Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, dan Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Pengambilan Keputusan Masyarakat Muslim Menggunakan Produk Perbankan Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta*,” *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan* 15, No. 2, (2019): 2656.

hasil t_{hitung} yang diperoleh sebesar 6,041 dengan signifikansi 0,000 pada taraf signifikansi 5%.¹⁸

2. Pengaruh Kemudahan Proses Murabahah terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di BMT Al Hikmah Cabang Nalumsari Jepara

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap hipotesis kedua, variabel kemudahan proses murabahah (X_2) menunjukkan pengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah adalah sebesar 0,399 atau 39,9%. Hal ini berarti setiap peningkatan kemudahan proses murabahah satu satuan akan diikuti dengan peningkatan keputusan menjadi nasabah sebesar 39,9%. Selain itu, juga diperlihatkan atas hasil uji hipotesis dalam statistik parsial yang memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,814 > 1,987$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,050$, sehingga hasil tersebut membuktikan bahwa hipotesis kedua yang memprediksi bahwa kemudahan proses murabahah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara **diterima**.

Melihat hipotesis kedua diterima, sebagai bukti bahwa kemudahan proses murabahah termasuk determinan dalam meningkatkan keputusan menjadi nasabah di BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara. Tingginya kemudahan proses murabahah yang ditawarkan oleh BMT akan bermanfaat bagi BMT tersebut sebagai sebuah solusi dalam menarik minat yang lambat laun dapat mempengaruhi keputusan menjadi nasabah. Di mana hal ini ditunjukkan dari besarnya tanggapan nasabah BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara yang memiliki nilai rata-rata tingkat kemudahan proses murabahah tinggi, sehingga mendukung bahwa adanya kemudahan proses murabahah yang diberikan untuk nasabah, maka akan memberikan pengaruh positif terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari

¹⁸ Nicko Ivanov Harvard, "Analisis Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung di BMT Al-Hijrah Pasar Bawah Bukittinggi," *Skripsi*, (2021): 109.

Jepara. Dengan demikian, BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara sudah menetapkan kemudahan dalam proses murabahah, baik dari segi persyaratan pengajuan, prosedur yang jelas, mudah mendapatkan pembiayaan hingga kecepatan pencairan dana yang mampu mendorong nasabah untuk memutuskan menjadi nasabah di BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara.

Jika ditinjau dari segi teori, murabahah termasuk ke dalam akad jual beli yang biasanya terimplementasi dalam sebuah produk pembiayaan dengan mekanisme jual beli bersifat tangguh dalam pembayaran dan penjual dapat mengambil tambahan keuntungan dari barang yang dibeli atas persetujuan kedua belah pihak di awal.¹⁹ Sehingga kemudahan proses nasabah terlihat dari proses pengajuan sampai pemenuhan dalam jual beli sesuai dengan kesepakatan di kedua belah pihak.

Melalui kemudahan dalam proses murabahah, nasabah akan merasa nyaman dan mampu memenuhi prosedur pembiayaan murabahah dengan baik tanpa adanya perasaan terbebani, sehingga nasabah akan semakin tertarik menggunakan pembiayaan tersebut. Ketertarikan nasabah atas penggunaan murabahah berawal dari adanya persepsi nasabah yang nantinya menjadi dasar keputusan mengajukan pembiayaan murabahah. Hal ini didukung dengan teori perilaku konsumen yang menyatakan bahwa keputusan konsumen atau nasabah sebagai hasil akhir dari persepsi konsumen atau nasabah tersebut yang menjadi suatu proses melalui indera kemudian menyeleksi, mengatur, dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi dan pengalaman yang dan kemudian menafsirkannya untuk menciptakan keseluruhan gambaran yang berarti.²⁰ Begitu pula kemudahan proses murabahah yang ditawarkan BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara akan di evaluasi oleh nasabah sebagai landasan dalam memutuskan untuk menjadi nasabah.

190. ¹⁹ Ahmad Dahlan, *Bank Syariah* (Yogyakarta: Penerbit Teras, 2012),

²⁰ Suryani, T., *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Gaha Ilmu, 2008), 77.

Kemudahan ini juga tercermin dalam transparansi antara kedua belah pihak, yaitu pihak BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara maupun pihak nasabah. Sehingga antar keduanya tidak ada yang merasa dirahasiakan dari awal proses hingga selesainya akad tersebut karena prosedurnya sesuai dengan keinginan dan ketentuan di kedua belah pihak. Tentunya transparansi dalam kegiatan pembiayaan merupakan hal yang diharuskan ada dalam bidang ekonomi syariah yang berlandaskan Islam. Dengan demikian, melalui transparansinya segala proses muamalah tersebut, diharapkan nasabah tidak khawatir akan kualitas ibadah yang dijalankan dan mendorong nasabah untuk melakukan bentuk muamalah tersebut.²¹

Hal ini sejalan dengan kemudahan yang ditawarkan dalam pembiayaan murabahah justru nasabah akan merasa yakin dan bersikap positif yang secara langsung akan mempengaruhi pertimbangan dalam memutuskan untuk menjadi nasabah. Oleh sebab itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin pihak BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara memberikan kemudahan dalam proses pembiayaan murabahah, maka akan dapat meningkatkan keputusan menjadi nasabah di BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara.

Hasil penelitian ini memperkuat beberapa penelitian sebelumnya, di antaranya hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizka Komala Sari, tahun 2018 dengan judul “*Pengaruh Tingkat Margin dan Prosedur Pembiayaan terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Pembiayaan Murabahah pada BPRS Agro Usaha Bandar Lampung*,” bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari prosedur pembiayaan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan murabahah sebesar 0,649 atau 64,9% dan dibuktikan dengan signifikansi 0,000 pada taraf signifikansi 5%.²²

²¹ Dede Nurdiansyah, “Persepsi Nasabah terhadap Produk Pembiayaan Murabahah BPRS Al-Salam,” *Al-Iqtishad*, (2009): 51.

²² Rizka Komala Sari, “Pengaruh Tingkat Margin dan Prosedur Pembiayaan terhadap Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Pembiayaan

Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hanif Arifi Nanda, di tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Tingkat Margin, Pengetahuan Nasabah, Prosedur Pembiayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mengambil Pembiayaan Murabahah pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera,” bahwa prosedur pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mengambil pembiayaan murabahah sebesar 0,548 atau 54,8% dan dibuktikan juga dengan hasil T-statistics di taraf signifikansi $0,000 < \text{taraf signifikansi penelitian } (0,05)$.²³

Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Munawar Thoharuddin, dkk., di tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Prosedur Pembiayaan terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan pada BPD Kalimantan Barat KCP Syariah Cabang Sintang,” bahwa prosedur pembiayaan berpengaruh langsung secara positif dan signifikan baik secara parsial terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan sebesar 0,341 atau 34,1% pada taraf signifikansi 0,000 lebih kecil daripada taraf signifikansi penelitian (0,050).²⁴

Murabahah pada BPRS Agro Usaha Bandar Lampung,” *Jurnal Skripsi*, (2018): 111.

²³ Hanif Arifi Nanda, “Pengaruh Tingkat Margin, Pengetahuan Nasabah, Prosedur Pembiayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mengambil Pembiayaan Murabahah pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera,” *Jurnal Skripsi*, (2020): 111.

²⁴ Munawar Thoharuddin, dkk., “Pengaruh Prosedur Pembiayaan terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan pada BPD Kalimantan Barat KCP Syariah Cabang Sintang,” *JURKAMI: Jurnal Pendidikan Ekonomi 4*, No.1, (2019): 1.