

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Profil Koperasi Jasa Keuangan Syariah As-Salam Medan

Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) As-Salam, sebagai suatu Lembaga Keuangan Berbasis Syariah Berdiri sejak Tanggal 28 Oktober 2002 berkedudukan pertama kali di JL. Gaharu Gg Parmin No. 07 Kelurahan Gaharu, Kecamatan Medan Timur Kota Medan saat ini beralamat di Jl. Cahaya No. 41 Kelurahan Durian Kecamatan Medan Timur Kota Medan dengan Kantor masih berstatus “Sewa”

Diawali adanya beberapa anggota Majelis Taklim, mengalami kesulitan memperoleh bantuan modal dari perbankan baik bank Pemerintah maupun bank konvensional dalam rangka meningkatkan usaha di bidang makanan berupa sarapan pagi dan sebagainya.¹ Inilah menjadi faktor pendorong beberapa warga Majelis Taklim bertekad mendirikan suatu badan usaha berbentuk koperasi yang diharapkan dapat membantu para anggota yang membutuhkan tambahan modal kerja dengan mendirikan sebuah lembaga perekonomian masyarakat.

Pada umumnya anggota dan majelis taklim “*Choiro ummah*” pada khususnya dengan sasaran utama para pedagang dan pengusaha kecil serta masyarakat umum lapis bawah di Kecamatan Medan Timur. Salah

¹Buku Pedoman Koperasi Jasa Keuangan Syariah As-Salam

satu unit usahanya ialah Unit Simpan Pinjam (USP) dengan menggunakan sistem bagi hasil (syariah). Adapun target yang hendak dicapai ialah terbentuknya pusat perekonomian umat melalui kegiatan usaha mencapai kesejahteraan hidup manusia, khususnya anggota majelis taklim “*ghairo ummah*”. Pada tanggal 28 Oktober 2002 berdirilah cikal bakal koperasi dengan nama Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) As-Salam sesuai surat Nomor: 104 /PINBUK/SU/SK/II/2002 Tanggal 28 Februari 2002 dari PINBUK (Pusat Inkubasi Usaha Kecil) Sumatera Utara dan terakhir berubah nama menjadi Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) As-Salam

Sesuai Badan Hukum No. 518.503/37/BH/KUK/2004 Tanggal 08 Oktober 2004 resmi berjalan sejak 03 Januari 2003 hingga saat ini. Jumlah anggota dan calon anggota berdasarkan data per 31 Desember 2018 seluruhnya adalah 3876 orang, terdiri dari:

Anggota : 299 orang

Calon Anggota : 3577 orang

Jumlah: 3876 orang

Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) As - Salam mempunyai fungsi untuk membantu para pelaku Usaha Kecil Mikro (UKM), Pedagang Kaki Lima (PKL) dalam rangka mendapatkan modal usaha yang mana sangat sulit di dapat dari Bank Konvensional. Yang mana sifatnya lebih islam atau bersifat Syariah.

2. Visi

Visi Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) As-Salam adalah
Menjadikan Koperasi Syariah terpercaya pilihan masyarakat.

3. Misi

Misi dari Koperasi Jasa Keuangan Syariah As-Salam adalah

- a. Mengutamakan penghimpunan dana anggota dan calon anggota (masyarakat) serta penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM, UKM.
- b. Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat.
- c. Mengembangkan nilai nilai Syariah Universal
- d. Menyelenggarakan operasional sesuai Standart Operasional Prosedur (SOP) yang sehat.
- e. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan.

4. Makna Logo Koperasi Jasa Keuangan Syariah As-Salam Medan

Gambar IV.1 Logo KJKS As-Salam Medan



Makna logo yaitu bentuk Logo menggambarkan Rintik-rintik

Hujan atau Tetesan Air

- a. Makna yang Pertama adalah bahwa ayat ayat Al-Quran diturunkan (ditanzilkan) Allah SWT kepada rasulullah Muhammad SAW secara satu demi satu ayat, artinya tidak secara sekaligus terbukti hampir selama 23 tahun seluruh ayat Al Quran sempurna diturunkan.
- b. Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) As-Salam adalah suatu lembaga Koperasi maka dari itu koperasi lebih banyak member dari pada menerima Seperti halnya memberi bantuan kepada para anggota koperasi dan para nasabah koperasi apabila dibutuhkan dana untuk permodalan usahanya
- c. Hujan yang turun senantiasa diawali dengan rintik-rintik lalu secara perlahan menjadi hujan lebat. Menggambarkan bahwa Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) As-Salam dalam menyalurkan modal usaha bagi para pelaku UKM (Usaha Kecil Mikro) dan PKL (Pedagang Kaki Lima) di awali dengan pembiayaan kecil atau minimal dan secara berkelanjutan akan meningkatkan bantuan modal yang besar dengan tetap memperhatikan tingkat pengembalian yang baik dan lancar serta kredibel.

Makna logo yang berbentuk tangan berposisi satu tangan di atas

dan satu tangan dibawah menunjukkan bahwa :

- a. Posisi tangan diatas menggambarkan bahwa tangan memberi jauh lebih mulia dari pada tangan menerima
- b. Seseorang yang telah memiliki ilmu (Al-Quran) maka ia harus meneruskannya kepada yang lain karena memberikan ilmu kepada orang yang belum memiliki ilmu adalah merupakan kewajiban sehingga yang lain akan memahami ilmu itu pula
- c. Koperasi Jasa Keuangan Syariah adalah suatu lembaga Keuangan Berbasis Syariah maka dari pada itu diharapkan mampu memberi pelayanan terbaik kepada anggota dan pada gilirannya mampu pula menyalurkan pembiayaan kepada seluruh anggota yang membutuhkan.

Makna logo berbentuk Sungai Mengalir bermakna bahwa :

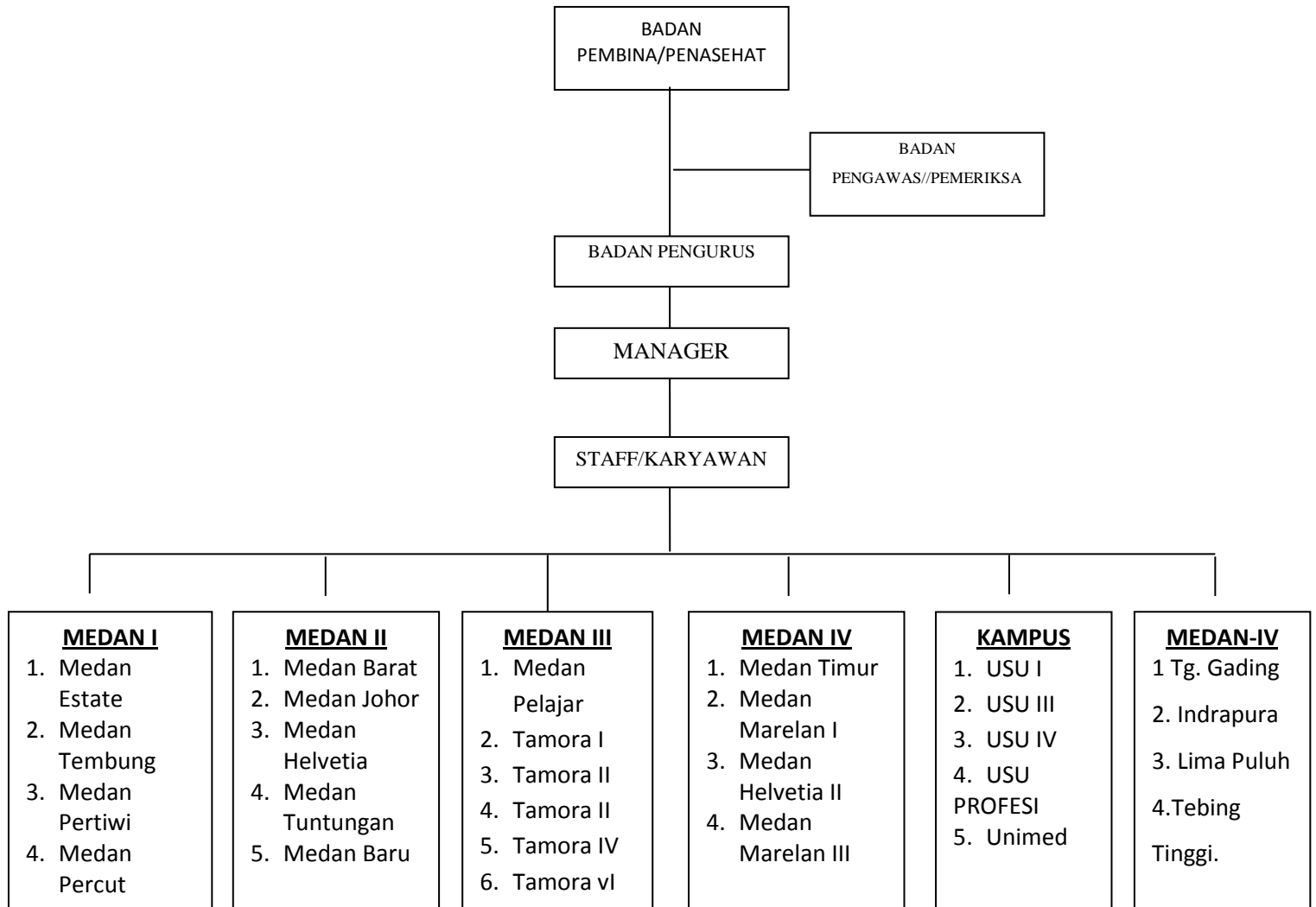
- a. Air senantiasa mengalir dari tempat yang tinggi ke tempat yang rendah artinya air sungai senantiasa bersumber dari hulu ke hilir, tidak pernah sebaliknya dari hilir ke hulu serta tidak akan pernah terputus.
- b. Mengibaratkan modal senantiasa berawal dan bersumber dari pemilik modal (Koperasi).
- c. Air mengalir secara terus menerus dan berkelanjutan tanpa pernah terputus, begitu juga halnya Koperasi Jasa Keuangan Syariah As-Salam terus menerus selalu memberikan atau membantu para anggota dan nasabah apabila para anggota dan nasabah membutuhkan permodalan usaha.

Makna logo berbentuk Logo menggambarkan bingkai berwarna hitam menggambarkan bahwa Koperasi Jasa Keuangan Syariah As-Salam adalah sebuah lembaga usaha dan berbadan hukum maka dari itu Koperasi Jasa Keuangan Syariah As-Salam di lindungi dan dinaungi Pemerintah melalui Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Sumatera Utara dengan Badan Hukum No. 518.503/37/BH/KUK/2004 tanggal 08 Oktober 2004.

- a. Warga Jama'ah Majelis Taklim yang telah sampai pada tahapan pernyataan sikap dapat diterima menjadi Anggota KJKS As-Salam.
- b. Warga eksternal (bukan warga jama'ah) tidak dapat diangkat menjadi anggota. Sehingga sejak Koperasi Jasa Keuangan Syariah As-Salam berdiri tidak ada warga eksternal yang diterima menjadi anggota sampai tahun 2012.

5. Struktur Organisasi Koperasi Jasa Keuangan Syariah As-Salam

Gambar IV.2
Struktur Organisasi Koperasi jasa Keuangan Syariah As-Salam



Deskripsi Tugas Koperasi Jasa Keuangan Syariah As-Salam Medan

a. Badan Pembina/Penasehat

Badan Pembina/Penasehat sebagai organ tertinggi Koperasi Jasa Keuangan Syariah As-Salam selain berfungsi sebagai pembina/penasehat juga berfungsi sebagai Badan Pelindung Koperasi Jasa Keuangan As-Salam, antara lain :

- 1) Memberikan saran dan pendapat atau nasehat dalam rangka kemajuan dan peningkatan kinerja Badan Pengurus guna pencapaian target/keberhasilan mengelola operasional Koperasi Jasa Keuangan Syariah As-Salam.
- 2) Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap jalannya pengelolaan operasional.
- 3) Memberikan Bimbingan Teknis maupun Bimbingan Prinsip atas berjalannya operasional sesuai standart yang ditentukan.

b. Badan Pengawas/Pemeriksa

Badan Pengawas/Pemeriksa sebagai organ Koperasi Jasa Keuangan Syariah As-Salam menjalankan fungsinya sebagai :

- 1) Melakukan pemeriksaan dan pengawasan secara rutin terhadap kinerja Badan Pengurus.
- 2) Melakukan pengawasan internal terhadap jalannya pengelolaan dan operasinal sehingga dapat mengetahui secara cepat jika ada indikasi kearah terjadinya penyimpangan dalam hal pengelolaan dan operasinal.
- 3) Melakukan Audit (pemeriksaan) terhadap keuangan atas Laporan Pengurus setiap tahun dan disampaikan kepada Rapat Anggota Tahunan

(RAT) sebagai Majelis Tertinggi Koperasi Jasa Keuangan Syariah As-Salam.

c. Badan Pengurus

Badan Pengurus dalam tugas pokok dan fungsinya harus dapat melakukan dan melaksanakan :

- 1) Pengelolaan operasional berdasarkan program kerja yang tercantum dalam Rancang Kerja Anggaran Pendapatan dan Belanja (RAKPB) yang harus dijadikan tolak ukur dalam menjalankan operasional.
- 2) Standart Operasional Prosedur (SOP) Sebagai standar rujukan dalam melakukan kegiatan operasional guna mencapai keberhasilan yang diharapkan.
- 3) Melakukan upaya dalam rangka mengembangkan usaha dan lainnya
- 4) Bertanggung jawab kepada Rapat Anggota Tahunan (RAT) sebagai Majelis Tertinggi Koperasi Jasa Keuangan Syariah As-Salam yang dilaksanakan setiap tahun sekaligus sebagai bentuk pertanggung jawaban Pengurus Kepada seluruh anggota.

d. Manager

Dalam pengelolaan operasional pengurus Koperasi Jasa Keuangan As-Salam mengangkat seorang manager yang akan melaksanakan program kerja dan bertanggung jawab langsung kepada Badan Pengurus sedangkan untuk posisi Manager Masa Bhakti 2017-2020 sesuai Hasil Keputusan RAT tahun buku 2016 tanggal 30 April 2017 Jabatan Manager dirangkap oleh ketua Koperasi Jasa Keuangan Syariah As-Salam dengan tugas pokok :

- 1) Menjalankan program kerja sesuai RKAPB dan dipertanggung jawabkan kepada Pengurus Koperasi Jasa Keuangan Syariah As-Salam.
- 2) Membimbing rapat internal dalam rangka pelaksanaan kegiatan operasional Koperasi Jasa Keuangan Syariah As-Salam yang berada dibawahnya (pegawai/pengelola) serta dipertanggung jawabkan langsung kepada Badan Pengurus.

e. Staf Karyawan

Adapun uraian tugas dan tanggung jawab Staf Karyawan pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah As – Salam sebagai berikut:

1) Bagian Teller

Tugas :

- a) Menerima kas awal pagi dari bendahara yang kemudian dicatat di komputer.
- b) Mencatat dan mengentri seluruh transaksi berupa setoran dan penarikan serta lainnya dilakukan melalui tahap
- c) Melakukan pembayaran untuk biaya - biaya keperluan di kantor yang sebelumnya sudah memperoleh persetujuan manager atau pengurus melalui Daftar Permintaan Uang (DPU) antara lain:
 1. Rekening Listrik
 2. Rekening Air
 3. Rekening Telepon
 4. LPM/ LKMD

5. Alat Tulis Kantor (ATK)

6. Koran dan lain sebagainya

- d) Mengeluarkan uang membayar atas pencairan pembiayaan yang sebelumnya sudah disetujui oleh manager, pengurus dan loan commite.
- e) Menulis rekap laporan harian berdasarkan bukti-bukti yang ada di papan paku serta menghitung seluruh transaksi, yang kemudian diserahkan kepada bendahara untuk dihitung kembali.
- f) Setelah bendahara selesai melakukan pemeriksaan, meneliti seluruh transaksi (dokumen-dokumen) tersebut maka Bendahara menyerahkan seluruh bukti-bukti setoran, penarikan, biaya-biaya tersebut kepada bagian administrasi untuk ditulis ke dalam buku besar.
- g) Bagian administrasi kemudian menyerahkan seluruh bukti-bukti tersebut ke bagian akuntansi untuk di arsipkan ke dalam Binder File.
- h) Memotong simpanan wajib anggota yang dilakukan pemotongan setiap tanggal 25, serta membuat laporan tunggakan simpanan wajib anggota setiap unit.
- i) Mengentri bagi hasil dan pemotongan administrasi setiap bulannya yang dilakukan secara otomatis via BMT langsung ke rekap buku tabungan masing-masing seluruh nasabah.
- j) Pengarsipan / penyimpanan berkas.

2) Bagian Administrasi

Tugas :

- a. Mencatat seluruh transaksi harian yang bersumber dari bukti-bukti, dokumen-dokumen berupa slip setoran dan slip penarikan serta lainnya ke dalam buku kas (buku besar) dengan benar.
- b. Apabila karena sesuatu hal, bagian teller berhalangan hadir (tidak masuk kerja) maka bagian administrasi, menggantikan tugas teller. Seluruh tugas yang dilakukan atau dikerjakan sepenuhnya dipertanggung jawabkan kepada manager Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) As-Salam.

3) Bagian Pembiayaan

Tugas :

- a. Menerima berkas permohonan dengan meneliti kelayakan persyaratan antara lain:
 - 1) Pas photo 3x4 sebanyak 2 lembar suami/istri.
 - 2) Foto copy KTP terbaru 2 lembar suami/istri.
 - 3) Foto copy KK (Kartu Keluarga) terbaru 2 lembar suami/istri.
 - 4) Agunan/ jaminan berupa BPKB, surat tanah dll.
 - 5) Rekomendasi/ avails
- b. Membuat daftar rekapitulasi pemohon untuk memudahkan pendataan skala prioritas.

4) Bagian Akuntansi

Tugas :

Menginput data akuntansi dari buku besar setelah diperiksa.

- a. Menginput data, seperti : mengentri ke laporan penerimaan dan pengeluaran (cashflow), mengentri ke laporan laba rugi (hasil usaha),

mengentri ke neraca per/bulan, melakukan penyesuaian atas Daftar Inventaris tetap) setiap bulan dan membuat transaksi penyusutan aktiva.

- b. Mengarsipkan (menyimpan) bukti transaksi setiap harinya.
- c. Membantu membuat/ menerbitkan surat-surat keluar/masuk atas perintah manager dan pengurus yang berkaitan untuk dan atas nama kepentingan Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) As – Salam.
- d. Membuat, menyusun draft laporan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan),
- e. Pajak Penghasilan (PPh) Wajib Pajak Badan Pasal 1771 dan PPh Pasal 1721 dan meneruskan kepada managernya ditindak lanjuti ke Pengurus sebelum disampaikan kepada KPP Medan Timur sebagai domisili Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) As-Salam.

5) Bagian Penagihan (Debt Colector)

- a. Melakukan pertemuan dengan seluruh anggota debt collector untuk dan atas hal : Siapa saja yang harus dikunjungi hari ini dan mengetahui jumlah (besar) tagihan hari ini (target) yang harus di dapat.
- b. Meminta data Customer dari bagian pembiayaan serta slip tagihan yang diterbitkan oleh bagian pembiayaan untuk melakukan penagihan terhadap anggota dan calon anggota.
- c. Petugas debt collector wajib mencatat peristiwa yang terjadi pada saat kunjungan untuk memudahkan pembuatan laporan hasil kunjungan yang dilakukan.

- d. Seluruh setoran-setoran baik untuk angsuran/cicilan maupun setoran tabungan dari anggota dan calon anggota yang diterima diterbitkan slip setoran.
- e. Membuat laporan hasil kunjungan setiap harinya yang dilakukan dan diserahkan kepada manager atau pengurus untuk mengetahui dan memonitoring atas kunjungan - kunjungan yang dilakukan sehingga dapat diketahui apa saja yang menjadi kendala atau hambatan dalam tugas penagihan (debt collector).

6) Surveyor

Terhadap seluruh pemohon pembiayaan dilakukan studi lapangan (survey) untuk mengetahui :

- a. Kebenaran alamat tempat tinggal sesuai KTP.
- b. Kredibilitas yang bersangkutan di lingkungan tempat tinggalnya.
- c. Kebenaran data usaha yang dimiliki.
- d. Kemampuan yang bersangkutan dalam melakukan pembayaran/cicilan pembiayaan yang diberikan.
- e. Tingkat sosial kemasyarakatan.
- f. Setelah proses pemberkasan studi kelayakan (survey) selesai, lalu mengajukan /diteruskan kepada manager.
- g. Selanjutnya manager meneruskan kepada pengurus untuk memperoleh persetujuan.

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan lama bekerja diperusahaan. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut.

a. Berdasarkan Umur

Keragaman responden berdasarkan umur atau usia dapat ditunjukkan pada tabel 4.1 berikut ini:

Tabel IV.1
Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Presentase
25-35 Tahun	58	58%
40-50 Tahun	15	15%
55-65 Tahun	10	10 %
Total	83 Orang	83%

Sumber : Data Primer

Berdasarkan karakteristik umur responden pada tabel IV.1 tersebut, menunjukkan bahwa responden yang berumur antara 25-35 Tahun sebanyak 58 orang dengan presentase sebesar 58%, responden yang berumur antara 40-50 Tahun sebanyak 15 orang dengan presentase sebesar 15%, responden yang berumur antara 55-65 Tahun sebanyak 10 orang dengan presentase sebesar 10%. Hal tersebut dikarenakan lokasi yang menjadi studi kasus adalah Koperasi Syariah di As-Salam, sehingga sebagian besar umur responden masih muda yaitu antara 25-35 Tahun.

b. Berdasarkan Jenis Kelamin

Keragaman responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel IV.2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	32	32%
Perempuan	51	51%
Total	83 Orang	83%

Sumber: Data Primer

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada tabel 4.2 tersebut, terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 32 orang dengan presentase sebesar 32% dan responden perempuan yaitu sebanyak 51 orang dengan presentasi sebesar 51% . Sebagian besar responden yang ada adalah responden berjenis kelamin Perempuan yaitu sebesar 51. Hal tersebut dikarenakan laki-laki lebih banyak bagian tugasnya dibanding wanita yang biasanya lebih kurang bagian tugasnya.

c. Berdasarkan Masa Kerja

Keragaman responden berdasarkan masa kerja dapat ditunjukkan pada tabel 4.3 berikut ini :

Tabel IV.3
Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah	Presentase
2-5 Tahun	30	30%
10-14 Tahun	21	21%
15 Tahun	32	32%
Total	83	83 %

Sumber: Data Primer

Berdasarkan karakteristik umur responden pada tabel IV.3 tersebut, menunjukkan bahwa responden yang berumur antara 2-5 tahun sebanyak orang dengan presentase sebesar 30%, responden yang berumur antara 10-14 tahun sebanyak orang dengan presentase sebesar 21%, responden yang berumur antara 15 tahun sebanyak orang dengan presentase sebesar 32%. Hal tersebut dikarenakan lokasi yang menjadi studi kasus adalah koperasi syariah di Medan, sehingga sebagian besar masa kerja responden masih baru yaitu antara 2-5 tahun.

d. Berdasarkan Pendidikan

Keragaman responden berdasarkan Pendidikan dapat ditunjukkan pada tabel 4.4 berikut ini :

Tabel IV.4
Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Presentase
SMA	42	42%
S1	41	41%
Total	83	83%

Sumber: Data Primer

Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden pada tabel 4.4 di atas tersebut menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan sebagai SMA sebanyak 42 orang dengan presentase sebesar 42%, S1 sebanyak 41 orang dengan presentase sebesar 41%. Berdasarkan karakteristik pendidikan responden sebagian besar responden adalah S1 yaitu sebesar 41%. Hal tersebut dikarenakan lokasi yang menjadi studi kasus adalah koperasi di as-salam, sehingga sebagian besar responden adalah masih sebagai S1.

C. Statistik deskriptif

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk, dan *service* yang dihasilkan. Tanggapan dari responden mengenai Kualitas Pelayanan ditunjukkan pada tabel IV.5 sebagai berikut:

Tabel IV.5
Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS	JML
1	kelengkapan formulir dan alat tulis anggota	38	25	12	8	0	83
2	Kecepatan, ketepatan dan pelayanan yang ramah	31	21	25	6	0	83
3	Memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh anggota	21	35	22	10	5	83
4	Pengetahuan dan kemampuan dalam menyelesaikan keluhan anggota	25	33	14	6	5	83
5	Memberikan perhatian dan kesungguhan dalam melayani keluhan anggota	10	27	23	12	11	83

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan pada tabel 4.6 tersebut, dapat diketahui mengenai kelengkapan formulir dan alat tulis anggota sebanyak 38 responden sangat setuju, 25 responden setuju, 12 responden netral, 8 responden tidak setuju, mengenai Kecepatan, ketepatan dan pelayanan yang ramah sebanyak 31 responden sangat setuju, 21 responden setuju, 25 responden netral dan 6 responden tidak setuju., mengenai Memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh

anggota sebanyak 21 responden sangat setuju, 35 responden setuju, 22 responden netral, dan 10 responden tidak setuju. Mengenai Pengetahuan dan kemampuan dalam menyelesaikan keluhan anggota sebanyak 25 responden sangat setuju, 33 responden setuju, 14 responden netral dan 6 responden tidak setuju. Mengenai Memberikan perhatian dan kesungguhan dalam melayani keluhan anggota sebanyak 10 responden sangat setuju, 27 responden setuju, 23 responden netral dan 12 responden tidak setuju.

2. Religiusitas

Religiusitas adalah suatu tingkat dimana seseorang dapat berkomitmen atau setia kepada agamanya secara umum sudah diketahui bahwa agama dapat berpengaruh sangat kuat bagi seseorang. Tanggapan dari responden mengenai religiusitas ditunjukkan pada tabel IV.6 sebagai berikut:

Tabel IV.6
Tanggapan Responden Religiusitas

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS	JML
1	Saya mengikuti pengajian yang di selenggarakan oleh koperasi as-salam	25	21	18	19	0	83
2	Isi yang dikandung dalam al quran adalah pedoman bagi umat manusia	20	23	19	15	6	83
3	Di lingkungan Koperasi ada kegiatan keagamaan dilaksanakan seperti pengajian	23	29	19	12	0	83
4	Saya yakin jika saya mengikuti pengajian saya akan mendapat pahala serta ilmu pengetahuan agama.	22	18	26	17	0	83

5	Jika memaafkan orang yang menyakiti saya, saya yakin akan mendapat pahala	27	19	16	13	8	83
---	---	----	----	----	----	---	----

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tanggapan responden mengenai religiusitas pada tabel IV.6 tersebut, dapat diketahui mengenai Saya mengikuti pengajian yang di selenggarakan oleh koperasi as-salam sebanyak 25 responden sangat setuju, 21 responden setuju, 18 responden netral, dan 19 responden tidak setuju mengenai Isi yang dikandung dalam al quran adalah pedoman bagi umat manusia sebanyak 20 responden sangat setuju, 23 responden setuju, 19 responden netral dan 15 responden tidak setuju., mengenai Di lingkungan Koperasi ada kegiatan keagamaan dilaksanakan seperti pengajian sebanyak 23 responden sangat setuju, 29 responden setuju, dan 19 responden netral, 12 responden tidak setuju dan mengenai Saya yakin jika saya mengikuti pengajian saya akan mendapat pahala serta ilmu pengetahuan agama sebanyak 22 responden sangat setuju, 18 responden setuju, 26 responden netral dan 17 responden tidak setuju. Mengenai Jika memaafkan orang yang menyakiti saya, saya yakin akan mendapat pahala sebanyak 27 responden sangat setuju, 19 responden setuju, 16 responden netral dan 13 responden tidak setuju.

3. Loyalitas

Loyalitas adalah kesetiaan yang timbul tanpa adanya paksaan melainkan kesadaran yang diharapkan oleh setiap perusahaan, terutama

perusahaan jasa seperti koperasi. Tanggapan dari responden mengenai Loyalitas ditunjukkan pada tabel IV.7 sebagai berikut:

Tabel IV.7
Tanggapan Responden Loyalitas

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS	JML
1	Saya tidak akan beralih kepada koperasi yang menawarkan jasa simpan pinjam	25	25	10	20	3	83
2	Saya akan merecomendasi koperasi kepada rekan saya	26	16	25	10	6	83
3	Kualitas kesetiaan atau kepatuhan seseorang kepada orang lain atau sesuatu yang ditunjukkan melalui sikap	29	16	24	10	4	83
4	Loyalitas memberikan dukungan dan kepatuhan yang teguh dan konstan kepada seseorang	10	35	16	13	9	83
5	Suatu produk yang memiliki daya tarik anggota untuk menabung dikoperasi	19	20	16	18	10	83

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tanggapan responden mengenai Loyalitas pada tabel IV.7 tersebut, dapat diketahui mengenai Saya tidak akan beralih kepada koperasi yang menawarkan jasa simpan pinjam sebanyak 25 responden sangat setuju, 25 responden setuju, 10 responden netral, 20 responden tidak setuju, mengenai Saya akan merecomendasi koperasi kepada rekan saya sebanyak 26 responden sangat setuju, 16 responden setuju, 25 responden netral dan 10 responden tidak setuju., mengenai Kualitas kesetiaan atau kepatuhan seseorang kepada orang lain atau sesuatu yang ditunjukkan

melalui sikap 29 responden sangat setuju, 16 responden setuju, dan 10 responden netral, 4 responden tidak setuju dan mengenai Loyalitas memberikan dukungan dan kepatuhan yang teguh dan konstan kepada seseorang sebanyak 10 responden sangat setuju, 35 responden setuju, 16 responden netral dan 13 responden tidak setuju. mengenai Suatu produk yang memiliki daya tarik anggota untuk menabung dikoperasi sebanyak 19 responden sangat setuju, 20 responden setuju, 16 responden netral dan 18 responden tidak setuju.

4. Kepuasan anggota

Kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Tanggapan dari responden mengenai kepuasan anggota ditunjukkan pada tabel IV.8 sebagai berikut:

Tabel IV.8
Tanggapan Responden Kepuasan Anggota

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS	JML
1	Sikap keramah tamahan dalam melayani anggota yang sedang berkunjung	25	24	26	8	0	83
2	Keleluasan dalam berpendapat selama ini	22	23	19	16	3	83
3	Jam kerja yang di berlakukan oleh koperasi kjks as-salam	24	19	27	13	0	83
4	Sarana dan fasilitas di koperasi kjks as-salam	26	23	16	15	3	83
5	Waktu yang tidak terbuang sia-sia	23	19	25	10	6	83

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepuasan anggota pada tabel 4.8 tersebut, Sikap keramah tamahan dalam melayani anggota yang sedang berkunjung sebanyak 25 responden sangat setuju, 24 responden setuju, 26 responden netral, 8 responden tidak setuju, mengenai Keleluasan dalam berpendapat selama ini sebanyak 22 responden sangat setuju, 23 responden setuju, 19 responden netral dan 16 responden tidak setuju., mengenai jam kerja yang di berlakukan oleh koperasi kjks as-salam 24 responden sangat setuju, 19 responden setuju, dan 27 responden netral, 13 responden tidak setuju dan mengenai Sarana dan fasilitas di koperasi kjks as-salam sebanyak 26 responden sangat setuju, 23 responden setuju, 16 responden netral dan 15 responden tidak setuju. Mengenai Waktu yang tidak terbuang sia-sia sebanyak 23 responden sangat setuju, 19 responden setuju, 25 responden netral dan 10 responden tidak setuju.

D. Metode Analisis Data

1. Uji validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu tingkatan dimana skala atau seperangkat ukuran mempresentasikan konsep secara akurat. Jadi, penelitian ini ditunjukkan untuk melihat apakah instrumen penelitian (kuesioner) dalam penelitian ini sudah valid dan reliabel untuk mengukur suatu kepuasan pada produk simpan pinjam koperasi jasa keuangan syariah As-Salam Medan.

Kuesioner ini terdiri dari 20 pertanyaan yang terdiri dari: 5 pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan, 5 pertanyaan pada variabel religiusitas, 5 pertanyaan pada variabel loyalitas, 5 pertanyaan pada variabel kepuasan anggota, yang ditunjukkan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota pada produk simpan pinjam koperasi jasa keuangan syariah As-Salam Medan.

1) Kualitas pelayanan

Hasil olahan data primer output SPSS 22 untuk melihat tingkat validitas yang merupakan gambaran dari hasil penelitian berdasarkan jawaban responden mengenai kualitas pelayanan X₁ terhadap Kepuasan anggota di Koperasi jasa keuangan syariah As-Salam Medan adalah sebagai berikut :

Tabel IV.9
Hasil Uji Validitas

<i>Item-Total Statistics</i>				
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
Kualitas pelayanan 1	35.25	54.484	.818	.789
Kualitas pelayanan 2	35.31	53.584	.898	.781
Kualitas pelayanan 3	35.36	53.819	.928	.781
Kualitas pelayanan 4	35.34	54.958	.891	.788
Kualitas pelayanan 5	35.27	56.222	.778	.799

Dengan menggunakan jumlah responden 83, maka nilai r table dapat diperoleh melalui tabel r *product moment pearson* dengan df (*degree of freedom*) = $n-2$, maka $df = 83 - 2 = 81$, bukti pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung $>$ r tabel. Berdasarkan tabel di atas maka analisis out-put-nya adalah sebagai berikut:

1. Pertanyaan 1 dari variabel kualitas pelayanan nilai r hitung $>$ r tabel ($0,818 > 0,182$) maka dinyatakan valid.
2. Pertanyaan 2 dari variabel kualitas pelayanan dengan nilai r hitung $>$ r tabel ($0,898 > 0,182$) maka dinyatakan valid.
3. Pertanyaan 3 dari variabel kualitas pelayanan dengan nilai r hitung $>$ r tabel ($0,928 > 0,182$) maka dinyatakan valid.
4. Pertanyaan 4 dari variabel kualitas pelayanan dengan nilai r hitung $>$ r tabel ($0,891 > 0,182$) maka dinyatakan valid.
5. Pertanyaan 5 dari variabel kualitas pelayanan dengan nilai r hitung $>$ r tabel ($0,778 > 0,182$) maka dinyatakan valid.

Kesimpulannya bahwa semua butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan adalah valid.

2) Religiusitas

Hasil olahan data primer output SPSS 22 untuk melihat tingkat validitas yang merupakan gambaran dari hasil penelitian berdasarkan jawaban responden mengenai religiusitas X_2 terhadap Kepuasan anggota di Koperasi jasa keuangan syariah As-Salam Medan adalah sebagai berikut:

Tabel IV.10
Hasil Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Religiusitas 1	34.70	50.164	.813	.785
Religiusitas 2	34.75	49.118	.901	.775
Religiusitas 3	34.96	50.255	.899	.782
Religiusitas 4	34.92	50.785	.869	.786
Religiusitas 5	34.94	51.838	.766	.796

Dengan menggunakan jumlah responden 83, maka nilai r table dapat diperoleh melalui tabel r *product moment pearson* dengan df (*degree of freedom*) = n-2, maka df = 83 – 2 = 81, bukti pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung > r tabel. Berdasarkan tabel di atas maka analisis out-put-nya adalah sebagai berikut:

1. Pertanyaan 1 dari variabel Religiusitas nilai r hitung > r tabel (0,813 > 0,182) maka dinyatakan valid.
2. Pertanyaan 2 dari variabel Religiusitas dengan nilai r hitung > r tabel (0,901 > 0,182) maka dinyatakan valid.
3. Pertanyaan 3 dari variabel Religiusitas dengan nilai r hitung > r tabel (0,899 > 0,182) maka dinyatakan valid.
4. Pertanyaan 4 dari variabel Religiusitas dengan nilai r hitung > r tabel (0,869 > 0,182) maka dinyatakan valid.

5. Pertanyaan 5 dari variabel Religiusitas dengan nilai r hitung > r tabel ($0,766 > 0,182$) maka dinyatakan valid.

Kesimpulannya bahwa semua butir pertanyaan pada variabel religiusitas adalah valid.

3) Loyalitas

Hasil olahan data primer output SPSS 22 untuk melihat tingkat validitas yang merupakan gambaran dari hasil penelitian berdasarkan jawaban responden mengenai Loyalitas X3 terhadap Kepuasan anggota di Koperasi jasa keuangan syariah As-Salam Medan adalah sebagai berikut

Tabel IV.11
Hasil Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Loyalitas1	35.13	43.263	.795	.783
Loyalitas2	35.18	42.247	.905	.771
Loyalitas3	35.35	43.352	.913	.778
Loyalitas4	35.24	43.722	.857	.783
Loyalitas5	35.19	46.084	.713	.803

g

Dengan menggunakan jumlah responden 83, maka nilai r table dapat diperoleh melalui tabel r *product moment pearson* dengan df (*degree of freedom*) = n-2, maka df = 83 - 2 = 81, bukti

pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung $>$ r tabel. Berdasarkan tabel di atas maka analisis out-put-nya adalah sebagai berikut:

1. Pertanyaan 1 dari variabel Loyalitas nilai r hitung $>$ r tabel (0,795 $>$ 0,182) maka dinyatakan valid.
2. Pertanyaan 2 dari variabel Loyalitas dengan nilai r hitung $>$ r tabel (0,905 $>$ 0,182) maka dinyatakan valid.
3. Pertanyaan 3 dari variabel Loyalitas dengan nilai r hitung $>$ r tabel (0,913 $>$ 0,182) maka dinyatakan valid.
4. Pertanyaan 4 dari variabel Loyalitas dengan nilai r hitung $>$ r tabel (0,857 $>$ 0,182) maka dinyatakan valid.
5. Pertanyaan 5 dari variabel Loyalitas dengan nilai r hitung $>$ r tabel (0,713 $>$ 0,182) maka dinyatakan valid.

Kesimpulannya bahwa semua butir pertanyaan pada variabel loyalitas adalah valid.

4) Kepuasan Anggota

Hasil olahan data primer output SPSS 22 untuk melihat tingkat validitas yang merupakan gambaran dari hasil penelitian berdasarkan jawaban responden mengenai Kepuasan Anggota Y terhadap Kepuasan anggota di Koperasi jasa keuangan syariah As-Salam Medan adalah sebagai berikut

Tabel IV.12
Hasil Uji Validitas

	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
Kepuasan Anggota1	34.96	51.035	.836	.789
Kepuasan Anggota2	34.95	49.656	.915	.778
Kepuasan Anggota3	35.06	50.155	.928	.781
Kepuasan Anggota4	34.96	51.645	.858	.792
Kepuasan Anggota5	34.96	52.840	.799	.800

Dengan menggunakan jumlah responden 83, maka nilai r table dapat diperoleh melalui tabel r *product moment pearson* dengan df (*degree of freedom*) = $n-2$, maka $df = 83 - 2 = 81$, bukti pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung > r tabel. Berdasarkan tabel di atas maka analisis out-put-nya adalah sebagai berikut:

1. Pertanyaan 1 dari variabel Kepuasan Anggota nilai rhitung > rtabel (0,836 > 0,182) maka dinyatakan valid.
2. Pertanyaan 2 dari variabel Kepuasan Anggota dengan nilai rhitung > rtabel (0,915 > 0,182) maka dinyatakan valid.
3. Pertanyaan 3 dari variabel Kepuasan Anggota dengan nilai rhitung > rtabel (0,928 > 0,182) maka dinyatakan valid.
4. Pertanyaan 4 dari variabel Kepuasan Anggota dengan nilai rhitung > rtabel (0,858 > 0,182) maka dinyatakan valid.
5. Pertanyaan 5 dari variabel Kepuasan Anggota dengan nilai rhitung > rtabel (0,799 > 0,182) maka dinyatakan valid.

Kesimpulannya bahwa semua butir pertanyaan pada variabel Kepuasan Anggota adalah valid.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan internal *consistency*. Hasil uji ini akan mencerminkan dapat atau tidaknya dipercaya suatu instrumen penelitian, berdasarkan pada tingkat ketepatan dan kemantapan suatu alat ukur. Adapun tingkat *reliabilitas* dengan *Alpha Cronbach* diukur dari skala 0 sampai 1, sebagaimana tercantum pada tabel IV.13 berikut ini:

Tabel IV.13

Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai *Alpha*

<i>Alpha</i>	Tingkat <i>Reliabilitas</i>
0,00 s.d 0,20	Kurang <i>Reliabel</i>
> 0,20 s.d 0,40	Agak <i>Reliabel</i>
> 0,40 s.d 0,60	Cukup <i>Reliabel</i>
> 0,60 s.d 0,80	<i>Reliabel</i>
> 0,80 s.d 1,00	Sangat <i>Reliabel</i>

Berikut ini output SPSS untuk melihat tingkat *reliabilitas* pada variabel Kualitas Pelayanan, Religiusitas, Loyalitas, Terhadap Kepuasan Anggota digambarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel. IV.14

**Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan,
Religiusitas, Loyalitas, dan Kepuasan Anggota**

		Reliability Statistics	
No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
1	Kualitas Pelayanan X1	0,824	5
2	Religiusitas X2	0,821	5
3	Loyalitas X3	0,820	5
4	Kepuasan anggota X4	0,825	5

Berdasarkan nilai Alpha pada kolom *Cronbach's Alpha* di atas, terhadap variabel Kualitas pelayanan, religiusitas, loyalitas, dan kepuasan anggota. Variabel kualitas pelayanan menghasilkan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,824 sehingga dinyatakan reliabel karena berada diantara 0,8 s.d 1,00. Variabel Religiusitas menghasilkan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,821 sehingga dinyatakan sangat *reliabel* karena berada diantara 0,8 s.d 1,00. Variabel Loyalitas menghasilkan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,820 sehingga dinyatakan reliabel karena berada diantara 0,8 s.d 1,00. Variabel Kepuasan anggota menghasilkan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,825 sehingga dinyatakan reliabel karena berada diantara 0,8 s.d 1,00.

2.

Analisis

Regresi

Berganda

Tujuan dari analisis regresi berganda ini adalah untuk mengetahui dan memprediksi besar pengaruh kualitas pelayanan, religiusitas, loyalitas

terhadap kepuasan anggota. Maka dapat dibuat hasil pengujian regresi berganda dengan menggunakan spss 22 sebagai berikut:

Tabel IV.15
Hasil Pengujian Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.095	1.363		.804	.424
	Kualitas pelayanan	.179	.076	.185	2.344	.022
	Religiusitas	.310	.179	.309	1.734	.087
	Loyalitas	.451	.191	.417	2.367	.020

a. Dependent Variable: kepuasan anggota

Berdasarkan tabel diatas dapat dibuat persamaan regresi linier

berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 - b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 1.095 + 0,179X_1 - 0,310X_2 + 0,451X_3$$

Dari fungsi model diatas dapat dipahami bahwa :

1. Koefisien regresi (Y) adalah 1.095 yang artinya apabila nilai dari variabel lainnya constant, maka keputusan masyarakat sebesar 1.095 satuan.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) adalah 0,179 yang artinya setiap kenaikan ataupun penurunan nilai kualitas pelayanan sebesar 1

satuan dan nilai dari variabel lainnya tetap (konstant), maka keputusan masyarakat akan mengalami kenaikan atau penurunan 0,179 satuan.

3. Koefesien regresi religiusitas (X2) adalah 0,310 yang artinya setiap kenaikan ataupun penurunan nilai harga sebesar 1 satuan dan nilai dari variabel lainnya tetap (konstant), maka keputusan masyarakat akan mengalami kenaikan ataupun penurunan sebesar 0,310 satuan.
4. Koefesien regresi loyalitas (X3) adalah 0,451 yang artinya setiap kenaikan ataupun penurutan nilai transparansi sebesar 1 satuan dan nilai dari variabel lainnya tetap (konstant), maka keputusan masyarakat akan mengalami kenaikan atau penurunan sebesar 0,451 satuan.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yaitu dalam menggunakan regresi panel, terdapat tiga asumsi dasar yang terpenting sebagai syarat penggunaan metode regresi. Dengan terpenuhinya asumsi tersebut, maka hasil yang diperoleh dapat lebih akurat dan mendekati atau sama dengan kenyataan. Asumsi tersebut adalah asumsi normalitas, multikolinearitas dan heteroskedasitas.

a. Uji Normalitas

Pada penelitian ini, uji normalitas data dilakukan dengan melalui uji normalitas one sample *Kolmogrov-Smirnov*. Hasilnya terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. IV.16
Hasil Uji *Kolmogrov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas pelayanan	Religiusitas	Loyalitas	Kepuasan anggota
N		83	83	83	83
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	19.61	19.37	19.57	19.43
	Std. Deviation	4.099	3.947	3.667	3.964
Most Extreme Differences	Absolute	.140	.142	.134	.139
	Positive	.106	.096	.077	.080
	Negative	-.140	-.142	-.134	-.139
Kolmogorov-Smirnov Z		1.274	1.292	1.221	1.266
Asymp. Sig. (2-tailed)		.078	.071	.101	.081

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel IV.16 tersebut dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov Test* (KS Test), dari hasil pengujian diketahui bahwa nilai signifikannya pada variabel kualitas pelayanan $0,078 > 0,05$, harga $0,71 > 0,05$, transparansi $0,101 > 0,05$, dan keputusan anggota $0,081 > 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa data dari variabel yang diteliti memiliki distribusi yang normal dan dapat dilanjutkan untuk pengujian asumsi klasik lainnya.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dapat diketahui dengan melakukan uji Variance Inflating Factor (VIF). Untuk melihat terjadinya gejala multikolinieritas dapat dilihat dari nilai t dan nilai VIF apabila nilai t (toleransi) berada diatas 0,1 dan nilai VIF berada di bawah 10 maka

dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas. Hasilnya terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.17

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.095	1.363		.804	.424		
Kualitas pelayanan	.179	.076	.185	2.344	.022	.574	1.742
Religiusitas	.310	.179	.309	1.734	.087	.113	8.872
Loyalitas	.451	.191	.417	2.367	.020	.115	8.703

a. Dependent Variable: kepuasan anggota

Pada tabel diatas bahwa nilai *Tolerance* kualitas pelayanan 0,574 dan nilai VIF 1.742 maka tidak terdapat *multikoloniearitas*. Nilai *Tolerance* Regiusitas 0,113 dan nilai VIF 8.872 maka tidak terdapat *multikoloniearitas*. Nilai *Tolerance* Loyalitas 0,115 dan nilai VIF 8.703 maka tidak terdapat *multikoloniearitas*

c. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedasitas. Uji ini dianalisis melalui uji *glejser*. Jika tingkat signifikansi berada diatas 0,05 maka terbebas dari masalah heterokedasitas. Hasilnya terdapat dibawah ini :

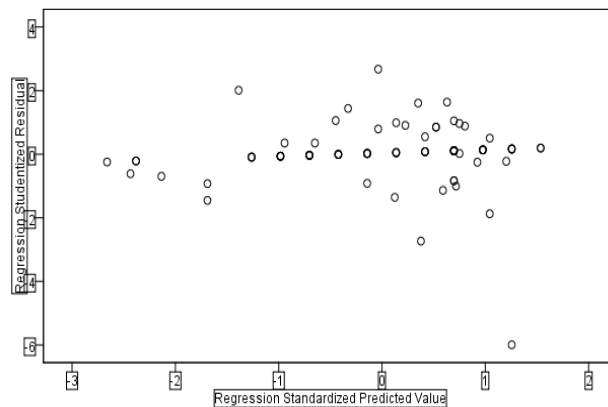
Tabel IV.18
Hasil Uji Heterokedasitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.549	1.136		-.483	.630
Kualitas pelayanan	.032	.064	.073	.502	.617
Religiusitas	-.151	.149	-.333	-1.012	.315
Loyalitas	.202	.159	.414	1.271	.208

a. Dependent Variable: Abs_Res

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 4.18 tersebut yaitu dengan menggunakan *Uji Glejser* dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan ($0,617 > 0,05$), variabel religiusitas ($0,315 > 0,05$), dan variabel loyalitas ($0,208 > 0,05$), semua menunjukkan nilai signifikan lebih dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa didalam model regresi yang digunakan dalam penelitian tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.



Berdasarkan gambar *Scatterplot* diatas dapat dilihat bahwa :

- 1) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya dibawah atau diatas saja
- 3) Penyebaran titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola

Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dalam model regresi.

4. Uji Statistik

a. Uji T (Parsial)

Uji t statistik menunjukkan seberapa jauh pengaruh pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dari hasil olahan data primer output spss 22 mengenai uji t sebagai berikut ini :

Tabel IV.19
Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.095	1.363		.804	.424
	Kualitas pelayanan	.179	.076	.185	2.344	.022
	Religiusita	.310	.179	.309	1.734	.087
	Loyalitas	.451	.191	.417	2.367	.020

a. Dependent Variable: Kepuasan anggota

Berikut ini hasil yang didapat dari tabel 4.19 diatas dalam melihat pengaruh secara parsial atau atau secara sendiri-sendiri kualitas pelayanan, religiusitas, loyalitas terhadap kepuasan anggota.

a) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota

- 1) Dari penelitian diatas bahwa sig adalah $0,022 < 0,05$ maka H_0 diterima
- 2) Untuk t hitung = 2,344 dan t tabel 1.989, jadi $2,344 > 1.989$ maka H_0 diterima

Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota sehingga kenaikan sebesar 0,179 artinya jika format dari informasi naik 1 satuan maka kepuasan anggota naik sebesar 0,179 dengan asumsi variabel lain konstan.

b) Pengaruh Religiusitas Terhadap Kepuasan Anggota

1. Dari penelitian diatas bahwa sig adalah $0,087 > 0,05$ maka H_0 diterima
2. Untuk t hitung = 1,734 dan t tabel 1.989, jadi $1,734 < 1.989$ maka H_0 diterima

Secara parsial religiusitas tidak ada pengaruh terhadap kepuasan anggota sehingga kenaikan sebesar 0,310 tidak mempengaruhi dengan asumsi variabel lain konstan.

c) Pengaruh Loyalitas Terhadap Kepuasan Anggota

- 1) Dari penelitian diatas bahwa sig adalah $0,020 < 0,05$ maka H_0 diterima

2) Untuk t hitung = 2,367 dan t tabel 1.989, jadi $2,367 > 1.989$
maka H_0 diterima

Secara parsial loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota sehingga kenaikan sebesar 0,451 artinya jika format dari informasi naik 1 satuan maka kepuasan anggota akan naik sebesar 0,451 dengan asumsi variabel lain konstan

b. Uji F (Signifikansi Simultan)

Uji F statistik pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Adapun hasil dari Uji f adalah sebagai berikut :

a) Jika $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 diterima

Jika $\text{Sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak

b) Jika F hitung $< F$ tabel maka H_0 diterima

Jika F hitung $> F$ tabel maka H_0 ditolak

Dimana F tabel ($V_1 = k$, $V_2 = n-k-1$) jadi ($V_1 = 4$, $V_2 = 83-3-1 = 79$), maka F tabel dengan menggunakan uji satu sisi (5%) sebesar 2,72.

Dari hasil olahan data primer output SPSS 22 mengenai uji F sebagai berikut ini:

Tabel IV.20
Uji F (Signifikansi Simultan)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	924.977	3	308.326	67.026	.000 ^a
Residual	363.409	79	4.600		
Total	1288.386	82			

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, religiusita, loyalitas

b. Dependent Variable: Kepuasan anggota

Berdasarkan tabel output SPSS diatas, diketahui nilai Sig. adalah sebesar 0,000. Karena nilai Sig. $0,000 < 0,05$ dan F_{hitung} adalah $67.026 > F_{tabel} 2.72$ maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak atau dengan kata lain Kualitas pelayanan (X1), Regiusitas (X2), Loyalitas (X3) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Anggota(Y).

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil olahan data primer output SPSS 22 mengenai uji determinasi sebagai berikut ini:

Tabel IV.21
Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.847 ^a	.718	.707	2.145

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, religiusitas, loyalitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Dari tabel di atas terlihat bahwa pada model regresi linier berganda yaitu : $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$ menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,707 yang memiliki arti bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan, religiusitas, loyalitas pada produk simpan pinjam koperasi jasa keuangan syariah as-salam medan adalah sebesar 70,7% sedangkan sisanya 12,3% dijelaskan oleh pengaruh faktor-faktor lain seperti kepuasan anggota.

E. Pembahasan

Hasil pengujian dari seluruh variabel dapat di simpulkan bahwa semua variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat, namun secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal ini dapat di tunjukkan dari banyaknya tanggapan yang tinggi dari responden.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota

Kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk, dan *service* yang dihasilkan. Berdasarkan hasil pengujian di atas pengaruh antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan anggota (Y) perolehan $t_{hitung} = 2,344$ dengan pengertian bahwa $t_{hitung} > t_{tabel} = 1.989$ Hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan dan pengaruh signifikan antara variable kualitas pelayanan (X_1) terhadap variable kepuasan anggota (Y) pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah As-Salam Medan

2. Pengaruh Religiusitas Terhadap Kepuasan Anggota

Religiusitas Adalah suatu tingkat dimana seseorang dapat berkomitmen atau setia kepada agamanya secara umum sudah diketahui bahwa agama dapat berpengaruh sangat kuat bagi seseorang. Berdasarkan hasil pengujian di atas pengaruh antara variabel Religiusitas (X_2) terhadap kepuasan anggota (Y) perolehan $t_{hitung} = 1,734$ dengan pengertian bahwa $t_{hitung} > t_{tabel} = 1.989$ dengan nilai signifikan sebesar $0,087 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh terhadap kepuasan anggota sebesar 0,310 tidak mempengaruhi dengan asumsi variable lain konstan.

3. Pengaruh Loyalitas Terhadap Kepuasan Anggota

Loyalitas adalah kesetiaan yang timbul tanpa adanya paksaan melainkan kesadaran yang diharapkan oleh setiap perusahaan, terutama perusahaan jasa seperti koperasi. Berdasarkan data tabel uji F dengan kriteria sebelumnya diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $67,026 > F_{tabel} = 2,72$,

sedangkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak atau dengan kata lain kualitas pelayanan (X1), religiusitas (X2), loyalitas (X3) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota (Y)