

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Lokasi Penelitian

a. Sejarah KJKS Pilar Mandiri Nurul Hayat Surabaya¹

Koperasi Syariah Pilar Mandiri Nurul Hayat merupakan koperasi jasa keuangan syariah yang didirikan atas inisiasi Yayasan Nurul Hayat dengan tujuan menjadi gerakan ekonomi rakyat serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional. KJKS Pilar Mandiri Nurul Hayat didirikan pada tahun 2001 dengan nama “Pilar Mandiri”, sebagai salah satu program mandiri Yayasan Nurul Hayat yang beroperasi sebagai koperasi karyawan Nurul Hayat. Yayasan ini berlokasi di Perum IKIP Gununganyar 48, Kelurahan Gununganyar, Kecamatan Gununganyar, Kota Surabaya, Propinsi Jawa Timur. Namun seiring perkembangan lembaga keuangan yang berbasis syariah pada tanggal 20 April 2012 Koperasi Syariah Pilar Mandiri berganti nama serta pindah lokasi yaitu Koperasi Jasa Keuangan Syariah Pilar Mandiri atau yang lebih dikenal dengan nama KJKS Pilar Mandiri Nurul Hayat

¹ Tri Wahyu, *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013.

Surabaya, yang beralamatkan di Jalan Raya Rungkut Kidul Industri 29A Surabaya. Nama koperasi syariah pun dipilih karena dianggap lebih *familiar* dengan masyarakat serta persyaratan pembuatan koperasi syariah lebih mudah dibandingkan dengan *Baitul Maal wat Tanwil* (BMT).

Dengan pergantian tersebut, fungsi koperasi pun tidak hanya ditujukan untuk karyawan Nurul Hayat, tetapi juga ditujukan untuk kaum dhuafa dan masyarakat umum yang membutuhkan dana. Kaum dhuafa tersebut adalah kelompok binaan dari Nurul Hayat, seperti majlis Ta'lim Abang Becak (MATABACA), IbuQ, bunda yatim, dan lain-lain.

Koperasi Jasa Keuangan Syariah Pilar Mandiri Nurul Hayat telah mendapat ijin resmi dari Kementrian Koperasi dan UMKM Republik Indonesia nomor badan hukum: 496/BH/XVI.37/2012. Adapun susunan pengurus KJKS Pilar Mandiri Nurul Hayat Surabaya sebagai berikut:

- 1) Ketua : Bambang Heriyanto
- 2) Sekretaris : Malik Mulyono
- 3) Bendahara : Moch. Azhar

4) Pengawas : Drs. Muhammad Molik

Khoirul Nizar

Achsan Rois

Koperasi Jasa Keuangan Syariah Pilar Mandiri Nurul Hayat telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat umum maupun binaan Nurul Hayat. Prestasi KJKS Pilar Mandiri Nurul Hayat Surabaya sebagai lembaga pendayagunaan dana yang amanah dan profesional, menjadikannya sebagai lembaga pengelola dan penyaluran dana anggota yang terpercaya. Dan sudah lebih dari 700 orang yang menjadi anggota KJKS Pilar Mandiri yang terajut dari masyarakat umum serta kaum dhuafa. Dengan segala kemampuan terbaiknya telah memberikan kontribusi dan kepedulian dalam membantu kaum dhuafa dan masyarakat yang membutuhkan dana.

b. Profil KJKS Pilar Mandiri Nurul Hayat Surabaya²

Alamat : Jalan Raya Rungkut Kidul Industri No.29A

Surabaya

No. Badan Hukum : 496/BH/XVI.37/2012

NPWP : 31.609.691.6-615.000

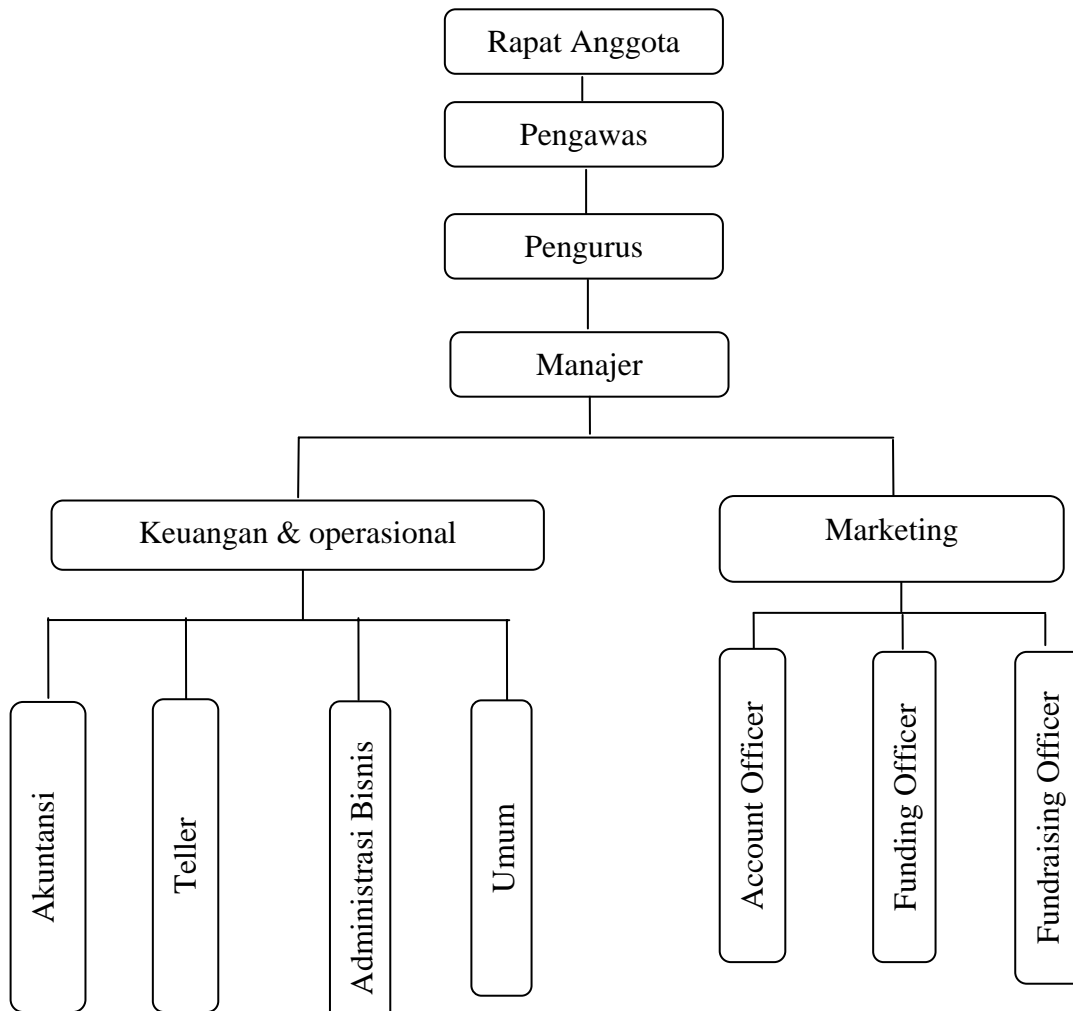
Visi : Mitra Keuangan Keluarga Barokah

² Akta KJKS Pilar Mandiri Surabaya,

- Misi : 1. Meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup anggota pada khususnya dan masyarakat di daerah kerja pada umumnya
2. Menjadi gerakan ekonomi rakyat serta membangun tatanan perekonomian nasional.
3. Ikut menjadi bagian dalam roda ekonomi kaum dhuafa.

c. Struktur Organisasi dan Personalialia³

Gambar 4.1 Struktur Organisasi dan Personalialia

d. Deskripsi Tugas⁴

- 1) Rapat anggota merupakan susunan organisasi tertinggi di KJKS Pilar Mandiri. Rapat anggota dapat memutuskan perubahan AD dan RT

³Tri Wahyu, manajer, *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013.

⁴ KJKS Pilar Mandiri, *Standard Pprosedur Operasional*, (Surabaya: 13 Desember 2013), 1-.

(Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga), menetapkan susunan pengurus, pengawas dan lain-lainnya.

- 2) Pengawas memiliki kedudukan yang sejajar dengan pengurus yang diangkat dan diberhentikan oleh anggota dalam rapat anggota. Susunan pengawas terdiri dari Pengawas Bidang Manajemen, Pengawas Bidang Keuangan dan Pengawas Bidang Syariah.
- 3) Pengurus diangkat dan dipilih oleh anggota melalui mekanisme rapat anggota. Pengurus mengemban amanah dari anggota dan menjalankan program kerja yang telah ditetapkan oleh dalam rapat anggota. Pengurus berhak mengangkat manajer atau direktur untuk menjalankan roda usaha KJKS. Pengangkatannya dituangkan melalui kontrak kerja dengan batas waktu tertentu.
- 4) Tugas Manajer
 - a) Penghimpun dana. Manajer menghimpun dana dari masyarakat yang belum menjadi nasabah KJKS Pilar Mandiri supaya menabung di KJKS Pilar Mandiri Nurul Hayat. Dana dari pihak kedua tersebut akan disalurkan untuk nasabah pembiayaan.
 - b) Modal baru. Dana dari pihak kedua tersebut secara tidak langsung akan menjadi modal baru bagi KJKS Pilar Mandiri Nurul Hayat Surabaya.
- 5) Tugas Bagian Keuangan dan Operasional

- a) Audit akuntansi. Pada bagian ini dilakukan pengecekan ulang laporan keuangan terkait dana yang masuk dan keluar sehingga menjadikan laporan keuangan yang sehat.
- b) Penetapan bagi hasil Penetapan bagi hasil. Bagian operasional dan keuangan berwenang untuk menetapkan bagi hasil tabungan atau simpanan.
- c) Personalia
- d) Kontrol account dan NPF
- e) Rekening pasif. Melakukan penutupan pada rekening yang tidak menambah saldo tabunngan atau simpanan dalam kurun waktu tiga bulan berturut-turut.
- f) Akad ulang. Pembiayaan yang tenggang waktu pembayaran telah habis, maka akan dilakukan akad ulang untuk keseimbangan laporan keuangan.
- g) Antara rekening dan kas *balance*. Melakukan kroscek antara rekening dan kas koperasi untuk mencapai keseimbangan. Antara rekening slip setoran dengan *database* koperasi.

6) *Marketing*

- a) Menjaga dan meningkatkan volume penjualan
- b) Menyiapkan prospek nasabah baru
- c) Menjalin komunikasi yang baik dengan nasabah

- d) Mempertahankan pelanggan yang telah ada
 - e) Memastikan pencapaian target penjualan
- 7) Akuntansi
- 8) Operasional (kas dan *teller*)
- a) Teller adalah petugas yang ditunjuk oleh KJKS yang tugas-tugasnya melayani anggota dan masyarakat umum dalam pembayaran dan penerimaan uang tunai. KJKS dalam menunjuk petugas teller harus diseleksi secara khusus karena cara kerja, sikap dan tindak tanduk serta cara pelayanannya kepada anggota dan masyarakat umum secara tidak langsung mencerminkan keadaan dan reputasi perusahaan. Tugas dan tanggung jawabnya antara lain:
 - Bertanggung jawab atas dana kas kecil.
 - Bertanggung jawab atas keluar masuknya uang.
 - Bertanggung jawab membuat laporan harian.
 - b) Arsip tabungan deposito.
 - c) Perkiraan deposito dan simpanan. Perkiraan bagi hasil deposito dan simpanan ditentukan oleh teller.
 - d) Kontrol modal Dana Pihak Ketiga (DPK) masuk. Kasir melakukan pengontrolan terhadap dana pihak ketiga yang mengangsur atau membayar hutang pada KJKS Pilar Mandiri.

- e) Tagihan rumah tangga. Pembayaran tagihan kerumahtanggaan seperti membayar sampah, air minum, listrik, PDAM, sabun, dan lain sebagainya melalui kasir atau teller.
 - f) Pelayanan EDC dan FINNET. Layanan ini digunakan untuk pembayaran listrik dan telepon. Pelayanan EDC bekerja sama dengan Permata Bank. Sedangkan untuk layanan FINNET bekerja sama dengan FINCHANNEL atau FINNET INDONESIA.
- 9) Administrasi Bisnis
- a) *Database* anggota (pembiayaan, anggota tabungan dan simpanan deposito). Jika ada anggota atau nasabah yang baru dalam bentuk pembiayaan, simpanan tabungan maupun deposito, data-data nasabah tersebut dimasukkan ke dalam database anggota. Dengan begitu data-data nasabah akan lebih mudah diketahui jika sewaktu-waktu dibutuhkan.
 - b) Telepon *marketing*. Seorang admin bertugas mencari nasabah yang baru melalui telepon. Jadi admin akan menelepon donator-donatur Nurul Hayat dan menyampaikan produk-produk di KJKS Pilar Mandiri untuk dipromosikan kepada calon nasabah tersebut.
 - c) Administrasi akad dan jaminan pembiayaan. Di bagian administrasi bisnis inilah administrasi akad dibuat. Jaminan

pembiayaan pun disimpan oleh oleh admin di tempat yang aman sampai habis jatuh tempo pembiayaan.

- d) Surat masuk dan keluar. Salah satu tugas admin ini adalah menerima surat-surat masuk, yang kemudian disampaikan kepada manajer serta membuat surat-surat keluar.
- e) Membantu kontrol di layanan simpanan dan anggaran yang masuk

10) Bagian *Fundraising*

- a) Penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK). Mencari calon nasabah maupun nasabah untuk melakukan pembiayaan di KJKS Pilar Mandiri.
- b) Jemput. Melakukan penjemputan tabungan atau simpanan nasabah di rumah, kantor atau sesuai dengan perjanjian kedua belah pihak. Layanan ini memudahkan nasabah untuk menghemat waktu dan tenaga. Layanan ini dikenakan biaya Rp3.000,00.
- c) Transfer. Bagian ini FR melakukan transfer uang kepada mitra kerja KJKS Pilar Mandiri.

11) Bagian Administrasi Kredit

- a) Portofolio pembayaran. Membuat portofolio pembiayaan dengan kategori lancar, kurang lancar, diragukan, dan macet. Hal ini mempermudah pengecekan rutinitas angsuran para nasabah pembiayaan.

- b) Analisis kelayakan pembiayaan baru. Memberikan taksiran tentang jaminan atau agunan nasabah pembiayaan serta memantau usaha yang dijalankan oleh nasabah.
- c) Kontrol kolektifikasi *account*
- d) Layanan jemput angsuran. Dilakukan pelayanan jemput angsuran pada nasabah pembiayaan.
- e) Pendampingan dan silaturahmi anggota pembiayaan. Mendampingi dan silaturahmi kepada nasabah pembiayaan guna memantau perkembangan usaha yang dijalankan.
- f) Penagihan pembiayaan beramasalah (kredit macet) melalui telepon. Melakukan penagihan melalui telepon pada nasabah kredit macet supaya segera mengangsur.

12) Bagian Umum (Rumah Tangga)

- a) Terciptanya lingkungan kerja yang bersih dan nyaman. Membersihkan dan merapikan lingkungan kerja agar karyawan maupun nasabah merasa nyaman.
- b) Kontrol sampah, air minum, PDAM, sabun, gudang dan sebagainya.
- c) Bantuan tenaga umum. Membantu pelayanan yang dibutuhkan oleh karyawan dalam melakukan aktivitas sehari-hari.
- d) Setor ke bank. Menyetor uang kas koperasi ke bank.

- e) *Form* koperasi. Memantau persediaan *form* koperasi.
 - f) Laporan pajak. Menyerahkan laporan pajak kepada Dinas Perpajakan Jawa Timur sebagai laporan.
- e. Produk-Produk KJKS Pilar Mandiri Surabaya

1) Simpanan/ Tabungan

Akad simpanan yang digunakan oleh Koperasi Jasa Keuangan Syariah Pilar Mandiri untuk semua jenis simpanan/tabungan adalah akad mudharabah. Simpanan/ tabungan tersebut antara lain:

- a) Simpanan berjangka (DEPOSITO).
 - b) Simpanan Haji dan Umroh (Si-MABRUR)
 - c) Simpanan Aqiqah dan Qurban (Si- AQUR)
 - d) Simpanan Pendidikan (Si PINTAR)
 - e) Simpanan Pernikahan dan Khitan (Si-WALIMAH)
 - f) Simpanan Idul Fitri (Si-FITRI)
 - g) Simpanan Harian (Si-HASANAH)
- 2) Pembiayaan
- a) Akad *al-mudharabah*, digunakan untuk pembiayaan produktif. Yaitu pembiayaan yang digunakan untuk pengembangan usaha.
 - b) Akad *al-murabahah*, merupakan proses jual beli dimana pihak koperasi syariah menalangi dulu pembelian barang yang

dibutuhkan kemudian nasabah membayar harga dasar dan margin yang disepakati bersama.

- c) Akad *al-qard{u al-h{asanu*, digunakan untuk pembiayaan konsumtif. Yaitu pembiayaan yang digunakan untuk keperluan di luar usaha tidak semua nasabah bisa menggunakannya. Untuk akad *al-qard{u al-h{asanu* hanya diberlakukan bagi nasabah binaan MATABACA (Majelis Ta'lim Abang Becak).
 - d) Akad *ijarah*, berlaku untuk nasabah yang melakukan pembiayaan untuk keperluan pernikahan seperti pembelian baju pengantin dan lain-lain.
 - e) Akad *hawalah* disebut juga dengan pengalihan pembiayaan, yaitu pembiayaan yang dilakukan oleh pihak ketiga untuk membantu pihak pertama.
- 3) Jasa keuangan lainnya:
- a) Pembayaran rekening listrik-telepon. Jasa pembayaran rekening listrik dan telepon ini dilakukan oleh koperasi Pilar mandiri yang bekerjasama dengan FINNET INDONESIA serta Bank Permata.
 - b) Pengiriman uang (DELIMA). Jasa pengiriman uang ini sama halnya dengan transfer antar bank, sehingga nasabah yang tidak memiliki tabungan di bank tetap dapat melakukan transaksi

melalui jasa pengiriman uang yang disediakan oleh koperasi Pilar Mandiri Surabaya.

f. Operasional Lembaga Keuangan Islam

Sebagaimana diuraikan diatas prinsip-prinsip dasar sistem ekonomi Islam menjadi dasar beroperasinya koperasi syariah. Koperasi syariah adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan-badan dengan berlandaskan kegiatan berdasarkan asas kekeluargaan yang berprinsip pada syariah Islam.

Yang paling menonjol dari koperasi syariah adalah tidak mengenal konsep bunga uang dan untuk tujuan komersial Islam tidak mengenal peminjaman uang tetapi adalah kemitraan/ kerjasama (*mudharabah* dan *musyarakah*) dengan prinsip bagi hasil, sedang peminjaman uang (*al-qardhu al-hasanu*) hanya dimungkinkan untuk tujuan sosial tanpa adanya imbalan apapun. Didalam menjalankan operasinya fungsi koperasi syariah akan terdiri dari:

- 1) Sebagai penerima amanah untuk melakukan investasi atas dana-dana yang dipercayakan oleh pemegang rekening investasi (deposan) atas dasar prinsip bagi hasil sesuai dengan kebijakan investasi koperasi syariah.

- 2) Sebagai pengelola investasi atas dana yang dimiliki oleh pemilik dana (*shahibul maal*) sesuai dengan arahan investasi yang dikehendaki oleh pemilik dana.
 - 3) Sebagai penyedia jasa lalu lintas pembayaran rekening listrik, rekening telepon, transfer, dan jasa-jasa lainnya sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
 - 4) Sebagai pengelola fungsi sosial seperti pengelolaan dana untuk kaum dhuafa.
- g. Daftar Anggota pembiayaan *al-qar{hu al-h{asanu* kelompok Majelis Ta'lim Abang Becak (MATABACA) wilayah Surabaya⁵

Tabel 4.1 Data MATABACA wilayah Surabaya sesuai kelompok

| Wilayah | Lokasi | Koordinator | Anggota Pembiayaan |
|----------------|---------------------|-------------|---|
| Pulo Wonokromo | Topi-topi Wonokromo | Agus Barata | Agus Barata Ach. Fathurrohman Jaini M. Erwanto M. munzira M. Nurali Satuman Slamet Suryadi Suparman Yoyok Effendi Sutadi Tohari Tuki |
| | Jetis | Kariman | Kariman Kari Untung Muh. Arifin Sutrisno Djumino |

⁵ Firly, *Teller, Wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2013.

| | | | |
|------------------|------------------------|-----------------|---|
| | Karang Rejo VII | M. Sholeh | Susilo Utomo Slamet Sugito Samuji Sukiran Sukardiono Sutanto Sutino Roni Yunanto |
| Rungkut | Indomaret | Erpan | Erpan Shofi'i Kasyanto Toyib Agus Hariyanto Suwarno |
| | Tenggilis UBAYA | Yahmo | Yahmo Suyono |
| | Kedung Baruk | Paimin | Paimin Harianto Materan Rustam Sucipto Wadjib |
| Rangkah | Rangkah Buntu | Kholil | Kholil Arifin Nuryakin Soewadji Suradi Tosin |
| | Kapasari | Arifin | Arifin |
| Bendul Merisi | Bendul merisi Barat | Imam Hambali | Edy yusup Imam Hambali Kasemin Mujiono Sugianto Sunar Suryono |

| | | | |
|------------|-----------------------|-------------|---|
| | Bendul Merisi Timur 1 | Abah Maswan | M. Nawi M. Amin Maswan Juari Marya Solihin Trihari Wagianto Munasik Matamin Satrawi Suwardi Misnali Asmad |
| | Bendul Merisi Selatan | Ahmadi | Agus Muchsinin Ahmadi Hoddin Kasian Kateni Sandi (Abdul Kasan) Mustofa Pademi Poniran Sugiaman Sugito Suyitno Sulaiman |
| | Bendul Merisi Utara | Nimin | Nimin Misri Rohmat Sainuri Kasil Abd. Rohim Mat hasan Tri prayetno Sutrisno Kasmuri Kartono Mustopa Jerman Su'in |
| Sawah Pulo | Umi Sanah | Umi Sanah | Umi Sanah |
| | DKA 4 | Muniri | Muniri Holil (Suyono) Matasik Ji'in |

| | | | |
|--|--------------|-------|----------------------------------|
| | | | Abd. Mukti Mat raji Muhari |
| | Jln. Jakarta | Asmad | Asmad |

Sumber: Diolah dari sumber data sekunder, 2014.

2. Karakteristik Responden

Jumlah responden yang dianalisis peneliti ini berjumlah 65 orang. Secara praktis pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan lebih dari 65 buah kuesioner. Hal ini didasarkan pada kenyataannya cukup banyak kuesioner yang memiliki responden yang tidak lengkap. Penentuan sampel terlebih dahulu melakukan kepastian responden adalah anggota pembiayaan *al-qardfu al-h{asanu* Majelis Ta'lim Abang Becak (MATABACA) wilayah Surabaya di KJKS Pilar Mandiri Surabaya.

Penyajian data mengenai identitas responden di sini, yaitu untuk memberikan kriteria atau gambaran tentang keadaan diri pada responden. Adapun gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini di klarifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pekerjaan, pendidikan terakhir, pendapatan, jumlah tanggungan dan kegunaan pembiayaan. Berikut ini akan dibahas mengenai masing-masing kondisi dari masing-masing klarifikasi demografis responden tersebut.

a. Responden Menurut Jenis Kelamin

Pembiayaan *al-qardfu al-hfasan* MATABACA di KJKS Pilar Mandiri Surabaya adalah pembiayaan yang bersifat umum yang tidak terikat oleh jenis kelamin. Maka kombinasi responden merupakan jenis kelamin disajikan pada tabel 4. 2 berikut ini:

Tabel: 4.2

| NO | JENIS KELAMIN | JUMLAH | PORSENTASE |
|----|---------------|--------|------------|
| 1. | Pria | 64 | 98,5% |
| 2. | Wanita | 1 | 1,5% |
| | Total | 65 | 100% |

Sumber : Data Primer yang dikelolah peneliti, 2014

Berdasarkan tabel 4.2 terdapat pembiayaan *al-qardfu al-hfasan* MATABACA wilayah Surabaya di KJKS Pilar Mandiri Surabaya yang diketahui bahwa responden terbanyak adalah dengan jenis kelamin pria yaitu sebanyak 64 orang atau 98,5%, dan wanita responden sebanyak 1 dengan porsentase 1,5 %. Dalam tingkat jenis kelamin pria terbanyak dengan 64 orang, dengan persentase 98,5%.

b. Responden Menurut Usia

Pembiayaan *al-qardfu al-hfasan* MATABACA adalah pembiayaan yang bersifat umum yang tidak terikat oleh usia. Maka kombinasi responden merupakan usia disajikan pada tabel 4. 3 berikut ini:

Tabel 4.3

| NO | USIA | JUMLAH | PORSENTASE |
|----|------|--------|------------|
|----|------|--------|------------|

| | | | |
|-------|-------|----|-------|
| 1. | 26-40 | 16 | 24,6% |
| 2. | 41-55 | 38 | 58,5% |
| 3. | 56 < | 11 | 16,9% |
| Total | | 65 | 100% |

Sumber : Data Primer yang dikelolah peneliti, 2014

Berdasarkan tabel 4.3 dapat Pembiayaan *al-qardfu al-h{asan* MATABACA wilayah Suabaya di KJKS Pilar Mandiri Surabaya yang diketahui bahwa untuk usia responden dan persentasinya antara 26-40 tahun yaitu sebanyak 16 orang atau 24,6%, diikuti dengan usia responden 41-55 tahun yaitu sebanyak 38 orang atau 58,5%, dan usia responden 56 < sebanyak 11 orang atau 16,9%. Dalam tingkat usia terbanyak dengan 41-55 dengan 38 orang dengan persentase 58,8%.

c. Responden Menurut Tingkat Pekerjaan

Pembiayaan *al-qardfu al-h{asan* MATABACA adalah pembiayaan yang bersifat umum yang tidak terikat oleh tingkat pekerjaan. Maka kombinasi responden merupakan tingkat pekerjaan disajikan pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4

| NO | PEKERJAAN | JUMLAH | PORSENTASE |
|-------|------------|--------|------------|
| 1. | Wiraswasta | 1 | 1,5% |
| 2. | Pedagang | 12 | 18,5% |
| 3. | Swasta | 2 | 3,1% |
| 4. | Lainnya | 50 | 76,9% |
| TOTAL | | 65 | 100% |

Sumber : Data primer yang dikelolah peneliti, 2014

Berdasarkan tabel 4.4 dapat Pembiayaan *al-qardfu al-h{asan* MATABACA wilayah Surabaya di KJKS Pilar Mandiri Surabaya yang

diketahui bahwa responden terbanyak adalah yang pekerjaannya sebagai wiraswasta sebanyak 1 orang atau 1,5%, sedangkan pedagang sebanyak 12 responden dengan 18,5%, swasta sebanyak 2 responden dengan 2,3% . dan lainnya sebanyak 50 responden dengan 76,9%. Dalam tingkat pekerjaan pada pilihan lain-lainnya menjadi terbanyak dengan 50 orang, dengan persentase 76,9%.

d. Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Pembiayaan *al-qardfu al-h{asan* MATABACA adalah pembiayaan yang bersifat umum yang tidak terikat oleh pendidikan terakhir. Maka kombinasi responden merupakan pendidikan terakhir disajikan pada tabel 4. 5 berikut ini:

Tabel 4.5

| NO | PENDIDIKAN TERAKHIR | JUMLAH | PORSENTASE |
|-------|---------------------|--------|------------|
| 1. | SD | 59 | 90,8% |
| 2. | SMP | 3 | 4,6% |
| 3. | SMA | 1 | 1,5% |
| 4. | Diplomat | - | 0 |
| 5. | Strata | - | 0 |
| 6. | Lainnya | 2 | 3,1% |
| TOTAL | | 65 | 100% |

Sumber : Data Primer yang dikelolah peneliti, 2014

Berdasarkan tabel 4.5 dapat Pembiayaan *al-qardfu al-h{asan* MATABACA wilayah Surabaya di KJKS Pilar Mandiri Surabaya yang diketahui bahwa responden 65 orang dengan pendidikan terakhir SD sebanyak 59 orang dengan persentase 90,8%, SMP sebanyak 3 orang dengan persentase 4,6%, SMA sebanyak 1 orang dengan persentase 1,5%

dan lainnya sebanyak 2 orang dengan persentase 3,1%. Dalam tingkat pendidikan terakhir yang banyak pada SD dengan 59 orang, dengan persentase 90,8%.

e. Responden Menurut Tingkat Pendapatan

Pembiayaan *al-qard{u al-h{asan* MATABACA adalah pembiayaan yang bersifat umum yang tidak terikat oleh tingkat pendapatan. Maka kombinasi responden merupakan tingkat pendapatan, disajikan pada tabel 4. 6 berikut ini:

Tabel 4.6

| NO | PENDAPATAN | JUMLAH | PORSENTASE |
|-------|-----------------------------|--------|------------|
| 1. | < Rp 1.000.000 | 50 | 76,9% |
| 2. | Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000 | 15 | 23,1% |
| 3. | Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000 | - | 0% |
| 4. | Rp 5.000.000 < | - | 0% |
| TOTAL | | 65 | 100% |

Sumber : Data Primer yang dikelolah peneliti, 2014

Berdasarkan tabel 4.6 dapat Pembiayaan *al-qard{u al-h{asan* MATABACA wilayah Surabaya di KJKS Pilar Mandiri Surabaya yang diketahui bahwa responden 65 orang yang memiliki pendapatan sebanyak < Rp 1.000.000 ada 50 orang dengan porsentase 76,9% dan Rp 1.000.000-Rp 2.500.000 dengan responden 15 orang dengan porsentase 23,1%. Dalam hal pendapatan yang memiliki persentase < Rp 1.000.000 dengan banyak responden 50 orang dengan porsentase 76,9%.

f. Responden Menurut Jumlah Tanggungan

Pembiayaan *al-qardfu al-h{asan* MATABACA adalah pembiayaan yang bersifat umum yang tidak terikat oleh jumlah tanggungan. Maka kombinasi responden merupakan jumlah tanggungan, disajikan pada tabel 4. 7 berikut ini:

Tabel 4.7\

| NO | TANGGUNGAN | JUMLAH | PORSENTASE |
|-------|------------|--------|------------|
| 1. | 0-3 | 50 | 76,9% |
| 2. | 4-7 | 15 | 23,1% |
| 3. | 8< | - | 0 |
| TOTAL | | 65 | 100% |

Sumber : Data Primer yang dikelolah peneliti, 2014

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dapat Pembiayaan *al-qardfu al-h{asan* MATABACA wilayah Surabaya di KJKS Pilar Mandiri Surabaya yang diketahui bahwa responden 65 orang diketahui bahwa responden menurut tanggungan antara lain 0-3 sebanyak 50 orang serta persentasi 76,9% dan 4-7 dengan persentase 23,1%. Dalam hal tanggungan dengan tingkat banyak adalah 0-3 yang memiliki 50 orang dengan persentase 76,9%.

g. Responden Menurut Jumlah Kegunaan Pembiayaan

Pembiayaan *al-qardfu al-h{asan* MATABACA adalah pembiayaan yang bersifat umum yang tidak terikat oleh jumlah kegunaan pembiayaan. Maka kombinasi responden merupakan jumlah kegunaan pembiayaan, disajikan pada tabel 4. 8 berikut ini:

Tabel 4.8

| NO | KEGUNAAN | JUMLAH | PORSENTASE |
|----|-------------|--------|------------|
| 1. | Modal Usaha | 3 | 4,6% |

| | | | |
|-------|----------------|----|-------|
| 2. | Tambahan Usaha | 32 | 49,2% |
| 3. | Beli becak | 14 | 21,5% |
| 4. | Lainnya | 16 | 24,6% |
| TOTAL | | 65 | 100% |

Sumber : Data Primer yang dikelolah peneliti, 2014

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dapat Pembiayaan *al-qardfu al-h{asan* MATABACA wilayah Surabaya di KJKS Pilar Mandiri Surabaya yang diketahui bahwa responden 65 orang diketahui bahwa responden menurut kegunaan pembiayaan sebagai modal usaha sebanyak 3 orang dengan persentasi 4,6%, tambahan usaha sebanyak 32 orang dengan persentasi 49,2% beli becak sebanyak 14 orang dengan persentasi 21,5%, dan lainnya sebanyak 16 orang dengan persentasi 24,6%. Dalam hal kegunaan pembiayaan yang paling banyak adalah tambahan usaha dengan banyak 32 orang dan persentase 49,2%.

B. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan (kesahihan) ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang diteliti.⁶ Uji validitas dilakukan setiap butir soal. Hasilnya dibandingkan dengan r tabel | $df = n - k$ dengan tingkat kesalahann 5% (0,05), maka dengan $r_{tabel} < r_{hitung}$ butir soal disebut valid.

⁶ Pungguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta : PT. Indeks, 2009), 108.

Dalam pengujian validitas dan reliabilitas ini membuktikan setiap item dalam variabel independen dan dependent tergolong valid, dengan item total lebih besar dari 0,361.

1) Sikap Kognitif

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Sikap Kognitif

| No | Indikator sikap kognitif | R-tabel | R-hitung | Keterangan |
|----|--|---------|----------|------------|
| 1. | Saya mengetahui penerapan denda yang ada di KJKS Pilar Mandiri. | 0,361 | 0,859 | Valid |
| 2. | Saya tau pembiayaan qardulhasan juga terkena denda apabila terlambat dalam mengangsur di KJKS Pilar Mandiri Surabaya | 0,361 | 0,939 | Valid |
| 3. | Saya tau jumlah denda yang ada di KJKS Pilar Mandiri Surabaya | 0,361 | 0,842 | Valid |

Sumber: Olahan dari hasil SPSS v.16.0

Dari tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa semuanya valid untuk validitas sikap kognitif (X_1) karena nilai r hitung lebih besar dari nilai $r_{tabel} = 0,361$ (lampiran).. Jadi setiap indikator pada variabel sikap kognitif dapat dilakukan ke penghitungan selanjutnya.

2) Sikap Afektif

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Sikap Afektif

| No | Indikator Sikap afektif | R-tabel | R-hitung | Keterangan |
|----|---|---------|----------|------------|
| 1. | Saya tidak keberatan dengan adanya penerapan denda di KJKS Pilar Mandiri Surabaya | 0,361 | 0,964 | Valid |
| 2. | Saya tidak keberatan dengan adanya penerapan denda di pembiayaan qardulhasan di KJKS Pilar Mandiri Surabaya | 0,361 | 0,939 | Valid |

| | | | | |
|----|--|-------|-------|-------|
| 3. | Saya tidak keberatan dengan jumlah denda yang ada di KJKS Pilar Mandiri Surabaya | 0,361 | 0,915 | Valid |
|----|--|-------|-------|-------|

Sumber: Olahan dari hasil SPSS v.16.0

Dari tabel 4.10 di atas dapat diketahui bahwa semuanya valid untuk validitas sikap Afektif (X_2) karena nilai r hitung lebih besar dari nilai $r_{tabel} = 0,361$ (lampiran). Jadi setiap indikator pada variabel sikap afektif dapat dilakukan ke penghitungan selanjutnya

3) Sikap Konatif

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Sikap Konatif

| No | Indikator Sikap Konatif | R-tabel | R-hitung | Keterangan |
|----|--|---------|----------|------------|
| 1. | Saya tidak akan mengulang terkena denda di KJKS Pilar Mandiri Surabaya | 0,361 | 0,735 | Valid |
| 2. | Saya tidak akan mengalami masalah keuangan karena membayar denda. | 0,361 | 0,570 | Valid |
| 3. | Penerapan denda tidak mempengaruhi keputusan pengambilan pembiayaan selanjutnya. | 0,361 | 0,602 | Valid |

Sumber: Olahan dari hasil SPSS v.16.0

Dari tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa semuanya valid untuk validitas sikap konatif (X_3) karena nilai r hitung lebih besar dari nilai $r_{tabel} = 0,361$ (lampiran). Jadi setiap indikator pada variabel sikap konatif dapat dilakukan ke penghitungan selanjutnya

4) Kepuasan

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan

| No | Indikator kepuasan | R-tabel | R-hitung | Keterangan |
|----|--|---------|----------|------------|
| 1. | Saya merasa puas atas informasi tentang penerapan denda yang diberikan oleh karyawan | 0,361 | 0,644 | Valid |

| | | | | |
|----|--|-------|-------|-------|
| 2. | Saya puas dengan prosedur KJKS yang sudah memberikan denda sesuai dengan keterlambatan mengangsur | 0,361 | 0,795 | Valid |
| 3. | Saya puas dengan kemudahan dalam pembayaran denda. | 0,361 | 0,777 | Valid |
| 4. | Saya puas dengan produk pembiayaan qardhulhasan di KJKS Pilar Mandiri dan akan kembali jika membutuhkan pembiayaan berikutnya. | 0,361 | 0,781 | Valid |

Sumber: Olahan Dari hasil SPSS v.16.0

Dari tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa semuanya valid untuk validitas sikap kepuasan (Y) karena nilai r hitung lebih besar dari nilai $r_{tabel} = 0,361$ (lampiran). Jadi setiap indikator pada variabel kepuasan dapat dilakukan ke penghitungan selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan.⁷ Reliabilitas pengukuran menggunakan *alfa Cronbach* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa item/butir dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain.⁸

Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Sikap Kognitif

| No | Indikator Variabel | Nilai r alpha | Standarisasi | Status |
|----|--------------------|---------------|--------------|----------|
| 1. | Sikap kognitif | 0,853 | 0,6 | Reliabel |
| 2. | Sikap afektif | 0,931 | 0,6 | Reliabel |

⁷ Juliansyah, *Metode*, 131.

⁸ *Ibid.*, 165.

| | | | | |
|----|---------------|-------|-----|----------|
| 3. | Sikap konatif | 0,868 | 0,6 | Reliabel |
| 4. | Kepuasan | 0,730 | 0,6 | Reliabel |

Sumber: Olahan Dari hasil SPSS v.16.0

Nilai reliabilitas dari tiap-tiap variabel di atas memberikan indikasi bahwa keandalan kuesioner yang digunakan sebagai alat pengukur termasuk pada kategori berkorelasi kuat untuk tiap variabel tersebut. Uji reliabilitas ini memberikan indikasi bahwa keandalan kuesioner yang digunakan sebagai alat pengukur untuk tiap variabel termasuk pada kategori berkorelasi tinggi dan diterima. Karena setiap nilai alpha melebihi nilai *cut off* yaitu 0.6, maka semua dimensi adalah reliable.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikoleniaritas ini dilakukan dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF) uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan ada atau tidaknya korelasi antar variabel bebas. Nilai VIF dari variabel bebas pada model regresi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14 Hasil Uji Multikoleniaritas
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|---|------|-------------------------|-----|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |

| | | | | | | | | |
|---|----------------|-------|-------|-------|--------|------|------|-------|
| 1 | (Constant) | 7.244 | 1.608 | | 4.505 | .000 | | |
| | sikap kognitif | .780 | .150 | .671 | 5.214 | .000 | .480 | 2.082 |
| | sikap afektif | .310 | .121 | .267 | 2.573 | .013 | .736 | 1.358 |
| | sikap konatif | -.332 | .172 | -.228 | -1.933 | .058 | .572 | 1.747 |

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Olahan dari hasil SPSS v.16.0

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai VIF dari semua variabel bebas memiliki nilai yang lebih kecil dari 10. Maka variabel-variabel penelitian tidak menunjukkan adanya gejala multikoloniaritas dalam model regresi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residul untuk semua pengamatan pada model regresi. Pengujian dimana varians dari residul tidak sama untuk satu pengamatan ke pengamatan yang lain.⁹

Tabel 4.15 Hasil Heteroskedastisitas

Correlations

| | | sikap kognitif | sikap afektif | sikap konatif | Unstandardized Residual |
|----------------|-------------------------|----------------|---------------|---------------|-------------------------|
| Spearman's rho | sikap kognitif | 1.000 | .364 | .639 | -.204 |
| | Correlation Coefficient | | | | |

⁹ *Ibid.*, 242.

| | | | | | |
|-------------------------|-------------------------|-------|-------|-------|-------|
| | Sig. (2-tailed) | . | .003 | .000 | .102 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| sikap afektif | Correlation Coefficient | .364 | 1.000 | .300 | -.127 |
| | Sig. (2-tailed) | .003 | . | .015 | .315 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| sikap konatif | Correlation Coefficient | .639 | .300 | 1.000 | -.086 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .015 | . | .495 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |
| Unstandardized Residual | Correlation Coefficient | -.204 | -.127 | -.086 | 1.000 |
| | Sig. (2-tailed) | .102 | .315 | .495 | . |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 |

Sumber: Olahan dari hasil SPSS v.16.0

Untuk mengetahui adanya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji spearman's Rho, antara nilai prediksi variabel dependen dengan variabel independen. Dari hasil *output* di atas dapat diketahui bahwa korelasi masing-masing variabel dependen sikap kognitif dengan unstandardized Residual nilai signifikansi sebesar 0,102, sikap afektif dengan unstandardized Residual nilai signifikansi sebesar 0,315, dan sikap konatif dengan unstandardized Residual nilai signifikansi sebesar 0,495. Karena signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

c. Uji Normalitas

Untuk menentukan normalitas dari variabel-variabel, yang dibantu dengan uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov pada program SPSS v.16.

Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|---------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 65 |
| Normal Parameters ^a | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.28530520 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .090 |
| | Positive | .064 |
| | Negative | -.090 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .723 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .673 |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| | | |

Sumber: hasil dari SPSS v.16.0

Hasil uji normalitas dengan menggunakan perhitungan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov test Z* sudah menunjukkan distribusi yang normal pada variabel sikap kognitif, sikap afektif dan sikap konatif lebih besar dari 0,05.

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda ini digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai pengaruh variabel dimensi-dimensi sikap secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan anggota. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda

yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan SPSS v.16,0.

Tabel 4.17 Hasil Model Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 7.244 | 1.608 | | 4.505 | .000 | | |
| sikap kognitif | .780 | .150 | .671 | 5.214 | .000 | .480 | 2.082 |
| sikap afektif | .310 | .121 | .267 | 2.573 | .013 | .736 | 1.358 |
| sikap konatif | -.332 | .172 | -.228 | -1.933 | .058 | .572 | 1.747 |

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: hasil dari SPSS v.16,0

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut

dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 7,244 + 0,780x_1 + 0,310x_2 + (-0,332)x_3$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. 7,244 adalah variabel independen sikap kognitif, sikap afektif dan sikap konatif mempunyai hubungan positif dengan peningkatan kepuasan anggota. Nilai konstanta kepuasan pelanggan sebesar 7,244 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya sikap yang akan berpengaruh terhadap kepuasan anggota yang dirasakan oleh anggota.
- b. 0,780 adalah besarnya koefisien variabel *sikap kognitif* yang berarti setiap peningkatan variabel *sikap kognitif* sebesar 1%, maka kepuasan anggota

- akan meningkat 0,780 dengan asumsi variabel lainnya (sikap afektif dan sikap konatif) konstan.
- c. 0,310 adalah besarnya koefisien variabel *sikap afektif* yang berarti setiap peningkatan variabel *sikap afektif* sebesar 1%, maka kepuasan anggota akan meningkat 0,310 dengan asumsi variabel lainnya (sikap kognitif dan sikap konatif) konstan.
 - d. -0,332 adalah besarnya koefisien variabel *sikap konatif* yang berarti setiap peningkatan variabel *sikap konatif* sebesar 1%, maka kepuasan anggota akan menurun -0,332 dengan asumsi variabel lainnya (sikap kognitif dan sikap afektif) konstan.

Untuk *standard error* sebesar 1,608 yang artinya seluruh variabel yang dihitung dalam uji SPSS memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 1,608. Dan untuk hasil dari koefisiensi regresi berganda yang telah dijelaskan di atas menunjukkan variabel bebas yakni sikap kognitif dan sikap afektif berpengaruh positif terhadap variabel terikat, selanjutnya untuk sikap konatif berpengaruh negatif terhadap kepuasan anggota. Selain itu dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa variabel bebas yang dominan adalah variabel bebas sikap kognitif.

4. Uji Hipotesis

- a. Uji F (Simultan)

Hasil perhitungan regresi secara bersama-sama diperoleh pada tabel 4.18, yaitu:

Tabel 4.18 Hasil Uji F
ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 112.333 | 3 | 37.444 | 21.603 | .000 ^a |
| | Residual | 105.729 | 61 | 1.733 | | |
| | Total | 218.062 | 64 | | | |

a. Predictors: (Constant), sikap konatif, sikap afektif, sikap kognitif

b. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: hasil dari SPSS v.16,0

Pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dilakukan dengan menggunakan uji F. hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F hitung = 21,603 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa secara bersama-sama sikap kognitif, sikap afektif, dan sikap konatif mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

b. Uji t (Parsial)

Untuk menguji model regresi masing-masing variabel secara parsial dapat diperoleh dengan menggunakan uji t. sebagai berikut penjelasan masing-masing variabel secara parsial pada tabel 4.19, yaitu:

Tabel 4.19 Uji t
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 7.244 | 1.608 | | 4.505 | .000 |
| sikap kognitif | .780 | .150 | .671 | 5.214 | .000 |
| sikap afektif | .310 | .121 | .267 | 2.573 | .013 |
| sikap konatif | -.332 | .172 | -.228 | -1.933 | .058 |

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Olahan Dari hasil SPSS v.16.0

1) Variabel sikap kognitif

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel sikap kognitif menunjukkan nilai $t=5,214$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah $0,05$ tersebut menunjukkan bahwa sikap kognitif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Hal ini berarti Hipotesis 1 diterima.

2) Variabel sikap afektif

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel sikap kognitif menunjukkan nilai $t=2,573$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,013 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah $0,05$ tersebut menunjukkan bahwa sikap afektif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Hal ini berarti Hipotesis 2 diterima.

3) Variabel sikap konatif

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel sikap kognitif menunjukkan nilai $t=-1,933$ dengan nilai signifikansi sebesar

0,058 > 0,05. Dengan nilai signifikansi di atas 0,05 tersebut menunjukkan bahwa sikap konatif tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Hal ini berarti Hipotesis 3 ditolak.