

**PENGARUH PERSYARATAN PEMBIAYAAN, AKAD DAN
MEKANISME PEMBAYARAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI
BMT MULTAZAM YOGYAKARTA**



**SKRIPSI
DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:
FAHRUDDIN
00390205**

DOSEN PEMBIMBING :
1. SYAFIQ MAHMADAH HANAFI, S.Ag., M.Ag.
2. JOKO SETYONO, SE., M.Si.

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM
JURUSAN MU'AMALAH
FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2008**

Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag, M.Ag.
Dosen Fakultas Syari'ah
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal: Skripsi Saudara Fahrudin

Kepada Yth
Dekan Fakultas Syari'ah
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, mengoreksi, dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka menurut kami skripsi saudara:


Nama : Fahrudin
NIM : 00390205
Judul : PENGARUH PERSYARATAN PEMBIAYAAN, AKAD DAN MEKANISME PEMBAYARAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI BMT MULTAZAM YOGYAKARTA.

Sudah dapat diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam bidang Keuangan Islam, Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Barsama ini, kami ajukan skripsi tersebut untuk diterima selayaknya, dan mengharap agar segera dilakukan sidang munaqasah. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Yogyakarta, Muharram 1429 H
Januari 2008 M
Pembimbing I


Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag.
NIP. 150282012

Joko Setyono, SE., M.Si.
Dosen Fakultas Syari'ah
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal: Skripsi Saudara Fahrudin

Kepada Yth
Dekan Fakultas Syari'ah
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, mengoreksi, dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka menurut kami skripsi saudara:

Nama : Fahrudin
NIM : 00390205
Judul : PENGARUH PERSYARATAN PEMBIAYAAN, AKAD
DAN MEKANISME PEMBAYARAN TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA DI BMT MULTAZAM
YOGYAKARTA.

Sudah dapat diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam bidang Keuangan Islam, Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

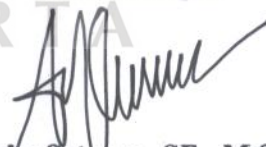
Barsama ini, kami ajukan skripsi tersebut untuk diterima selayaknya, dan mengharap agar segera dilakukan sidang munaqasah. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, Muharram 1429 H
Januari 2008 M

Pembimbing II



Joko Setyono, SE., M.Si.
NIP. 150321647



PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor:

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : **PENGARUH PERSYARATAN PEMBIAYAAN, AKAD DAN MEKANISME PEMBAYARAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI BMT MULTAZAM YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Fahrudin

NIM : 00390205

Telah dimunaqasyahkan pada : Kamis, 31 Januari 2008

Nilai munaqasyah : 83 (B+)

Dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga.

TIM MUNAQASYAH:

Ketua Sidang

Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag.
NIP.150282012

Penguji I

Muhammad Yazid Afandi, M.Ag
NIP. 15033275

Penguji II

Ghofur Wibowo, SE., M.Si.
NIP. 150327070

Yogyakarta, 1 Agustus 2008

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syariah

DEKAN



Yudian Wahyudi, MA., Ph.D
NIP. 150240524

ABSTRAK

Kepuasan nasabah adalah salah satu tolak ukur keberhasilan Lembaga Keuangan dalam mengelola produk-produknya. Diantara lembaga keuangan yang mempunyai berbagai bentuk produk keuangan adalah BMT. BMT Multazam adalah salah satu BMT yang ada di Yogyakarta yang memiliki berbagai produk keuangan, diantaranya produk pembiayaan, yakni produk yang menyalurkan kredit kepada nasabah atau anggota. Persyaratan pembiayaan, akad dan mekanisme pembayaran merupakan unsur-unsur yang mesti dilakukan dalam pelaksanaan produk pembiayaan, unsur-unsur tersebut tentunya berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH PERSYARATAN PEMBIAYAAN, AKAD, DAN MEKANISME PEMBAYARAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI BMT MULTAZAM YOGYAKARTA”

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan satu variabel dependen yakni “Kepuasan anggota produk pembiayaan” dan tiga variabel independen yakni persyaratan pembiayaan, akad dan mekanisme pembayaran. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota BMT Multazam yang memanfaatkan produk pembiayaan. Metode pengambilan sampel yaitu dengan *simple random sampling* dengan mengambil 100 anggota secara acak. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode Kuesioner (angket) untuk mengumpulkan data-data primer dan wawancara untuk mengumpulkan data-data pendukung. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persyaratan pembiayaan, akad dan mekanisme pembayaran terhadap kepuasan anggota produk pembiayaan BMT Multazam Yogyakarta. Metode analisis data yang digunakan adalah *Analisis Regresi Linier berganda*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persyaratan pembiayaan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan anggota, hal itu terlihat dari koefisien regresi masing variabel (b_1 , b_2 dan b_3) sebesar 0,340, 0,329 dan 0,326 yang artinya ketika masing-masing variabel meningkat 1 satuan maka kepuasan anggota meningkat 34 %, 32,9 % dan 32,6 %. Hasil uji t terlihat bahwa t_{hitung} lebih besar t_{tabel} ($3,511 > 1,986$) ($4,052 > 1,986$) ($4,687 > 1,986$). Pengujian regresi secara simultan (Uji F) didapatkan F_{hitung} sebesar 24,614 dan F_{tabel} sebesar 8,699 menunjukkan bahwa variabel persyaratan pembiayaan, akad dan mekanisme pembayaran secara bersama-sama berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan anggota, dengan koefisien determinasi sebesar 0,435 yang artinya ketiga variabel independen tersebut secara bersama-sama dapat mempengaruhi kepuasan anggota sebesar 43,5 %.

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : Fahrudin

NIM : 00390205

Jurusan/Prodi : Mu'amalah/Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: PENGARUH PERSYARATAN PEMBIAYAAN, AKAD DAN MEKANISME PEMBAYARAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI BMT MULTAZAM YOGYAKARTA, adalah merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan jiplakan atau saduran dari karya orang lain. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam penulisan karya ini, maka tanggung jawab ada pada penulis.

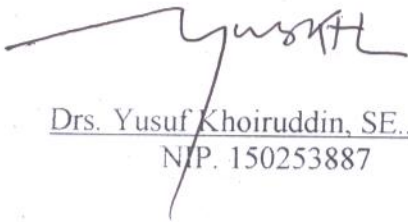
Demikian surat ini saya buat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.


Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Yogyakarta, 12 Muharram 1429 H
21 Januari 2008 M

Mengetahui
Ka. Prodi. Keuangan Islam

Penyusun


Drs. Yusuf Khoiruddin, SE., M.Si.
NIP. 150253887


Fahrudin
NIM : 00390205

MOTTO

—{وابتغ فيما آتاك الله الدار الآخرة}—

—{ولا تنس نصيبك من الدنيا}—

اعمل لدنياك كأنك تعيش أبدا
واعمل لأخرتك كأنك تموت غدا

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya ini untuk:

- ✎ Ayah dan Bunda tercinta
- ✎ Adik-adikku "Atul, Mudi dan Binti" dan keponakan-keponakanku yang imut-imut

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama
Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI
Nomor: 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	b	Be
ت	ta'	t	Te
ث	'sa'	s	es (dengan titik diatas)
ج	jim	j	Je
ح	ḥa'	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	zal	z	zet (dengan titik diatas)
ر	ra'	r	Er
ز	zai	z	Zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	Es dan Ye
ص	ṣād	ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	ṭa'	ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	ẓa'	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	ʿ	koma terbalik di atas
غ	gain	g	Ge
ف	fa'	f	Ef
ق	qāf	q	Qi
ك	kāf	k	Ka
ل	lam	l	'El
م	mim	m	'Em
ن	nun	n	'En

و	wawu	w	We
ه	ha'	h	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	y	Ye

I. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis Rangkap

متعقدين	ditulis	muta‘aqqidīn
عدة	ditulis	‘iddah

II. Ta' marbutah

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	ditulis	hibbah
جزية	ditulis	jizyah

(ketentuan ini tidak diperlakukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

a. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h

كرامة الأولياء	ditulis	karāmah al-auliyyā'
----------------	---------	---------------------

b. Bila ta` marbutah hidup atau dengan harkat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	zakātul fiṭri
------------	---------	---------------

III. Vokal Pendek

—	kasrah	ditulis	i
—	fathah	ditulis	a
—	dammah	ditulis	u

IV. Vokal Panjang

1	fathah + alif جاهلية	ditulis ditulis	ā jāhiliyyah
2	fathah + ya' mati يسعى	ditulis ditulis	ā yas'ā
3	kasrah + ya' mati كريم	ditulis ditulis	ī karīm
4	dammah + wawu mati فروض	ditulis ditulis	ū furūd

V. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	ditulis ditulis	ai bainakum
2	fathah + wawu mati قول	ditulis ditulis	au qaulun

VI. Vocal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أأنتم	ditulis	a'antum
أأعدت	ditulis	u'iddat
لألئن شكرتم	ditulis	la'in syakartum

VII. Kata Sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti Huruf Qamariyyah

القرآن	ditulis	al-Qur' ān
القياس	ditulis	al-Qiyās

b. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el) nya.

السماء	ditulis	as-Samā'
الشمس	ditulis	asy-Syams

VIII. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi pengucapannya dan menulis penulisannya.

ذوي الفروض	ditulis	ẓawī al-furūd
أهل السنة	ditulis	ahl as-sunnah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله ربّ العالمين، أشهد ان لا إله إلا الله وأشهد ان محمدا رسول الله،
والصلاة والسلام على هذا النبي الأمين، وعلى آله وأصحابه أجمعين. أما بعد:

Segala puji dan syukur senantiasa penyusun panjatkan ke hadirat Allah Swt. yang telah memberikan petunjuk dan kekuatan kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir penyusunan skripsi untuk mendapatkan gelar sarjana strata satu di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw. yang telah membuka tabir kejumudan berfikir bagi seluruh umatnya, sekaligus sebagai tumpuan harapan pemberi syafa'at di akhirat.

Selesainya penulisan skripsi ini tentunya tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang dari awal hingga akhir penulisan telah memberikan banyak masukan, oleh karena itu penyusun menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Amin Abdullah, M.A., Selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Yudian Wahyudi, MA., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga.
3. Bapak Drs. Yusuf khoiruddin, SE, M.Si, Selaku Ketua Prodi Keuangan Islam.
4. Bapak Dr. Hamim Ilyas, MA, Selaku Penasehat Akademik.
5. Bapak Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag., selaku Pembimbing I.

6. Bapak Joko Setyono, SE., M.Si., selaku Pembimbing II
7. Seluruh Dosen dan Karyawan di Lingkungan Fakultas Syari'ah, Khususnya Jurusan Keuangan Islam.
8. Kedua orang tua, serta seluruh keluarga penyusun yang senantiasa sabar mendidik, dan mendo'akan dengan penuh keikhlasan dan ketulusan serta memberi motivasi yang tak terhingga.
9. Bapak Pengasuh, Dewan Asatidz, dan segenap keluarga besar PP. Al-Luqmaniyyah yang telah menyediakan berbagai fasilitas dan senantiasa memberikan dukungan dan semangat kepada penyusun dalam menyelesaikan tugas ini.
10. Sahabat-sahabatku tercinta di KUI 2, yang telah banyak membantu, memberikan dukungan dan semangat serta membantu penyusun dalam melengkapi bahan referensi yang tidak dapat kami sebutkan satu-persatu.

Atas bantuan dan dukungan mereka, penyusun bisa menyelesaikan skripsi ini meskipun belum pada kesempurnaan, namun karena adanya keterbatasan yang dimiliki, penyusun sadar bahwa skripsi ini tidak luput dari kekurangan baik dari segi penulisan maupun bobot ilmiahnya. Akhirnya saya hanya bisa memohon agar budi baik mereka diridhoi Allah SWT.Amin

Yogyakarta, 12 Muharram 1429 H
21 Januari 2008 M
Penyusun

(F a h r u d d i n)
NIM : 00390205

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA DINAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAKS.....	v
SURAT PERNYATAAN.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Telaah Pustaka.....	6
E. Kerangka Teoritik.....	8
F. Hipotesis.....	11
G. Metode Penelitian.....	14
H. Sistematika Pembahasan.....	26
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Produk Pembiayaan BMT.....	28
1. Persyaratan Pembiayaan.....	30
2. Akad.....	31
3. Mekanisme Pembayaran.....	43
B. Perilaku Konsumen.....	45
C. Perilaku Konsumen dalam Islam.....	52
D. Kepuasan Konsumen.....	53
E. Kepuasan Konsumen Islam.....	58

BAB III	: GAMBARAN LEMBAGA	
	A. Gambaran Umum.....	60
	B. Visi, Misi dan Tujuan.....	60
	C. Kelembagaan.....	62
	D. Produk-Produk BMT Multazam	70
	E. Produk-Produk Pembiayaan BMT Multazam.....	72
BAB IV	: ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Analisis Deskriptif	81
	B. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	85
	C. Uji Asumsi Klasik.....	88
	D. Analisis Kuantitatif	93
	E. Interpretasi Data.....	99
BAB V	: PENUTUP	
	A. Kesimpulan	106
	B. Saran.....	107


 STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin	81
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur	82
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan	83
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan	84
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	84
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	86
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	87
Tabel 4.8 Rata-Rata Analisis Linearitas Garis Regresi.....	89
Tabel 4.9 Rata-Rata Analisis Normalitas Garis Regresi.....	90
Tabel 4.10 Ringkasan Hasil Analisis Multikolinearitas.....	91
Tabel 4.11 Diagram Analisis Heterokedastisitas	92
Tabel 4.12 Ringkasan Hasil Analisis Heterokedastisitas <i>rank spearman</i>	93
Tabel 4.13 Ringkasan Hasil Regresi Linier Berganda	94

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi saat ini telah berdampak dalam kehidupan masyarakat, baik dampak yang positif maupun dampak yang negatif. Di antara dampak yang timbul dalam masyarakat ialah tumbuhnya kesadaran masyarakat untuk kembali ke ajaran agamanya. Bersamaan dengan hal tersebut banyak bermunculan lembaga-lembaga perekonomian yang berusaha menerapkan syari'at Islam seperti perbankan, asuransi, pegadaian dan *bait al-māl wa at-tamwīl* (BMT)

BMT adalah lembaga keuangan mikro yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syari'ah¹. BMT mempunyai dua kegiatan yakni kegiatan *bait al-māl* yakni kegiatan kesejahteraan dengan menyalurkan dana ummat yang berupa zakat infaq dan shodaqoh (ZIS), dan kegiatan *bait at-tamwīl* yakni kegiatan perekonomian dengan melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dan memberikan pembiayaan bagi usaha produktif.

Dalam sistem ekonomi Islam tidak dikenakan bunga kepada nasabah (deposan), tetapi diterapkan prosentase bagi hasil, demikian pula keuntungan yang diterima oleh bank (dari debitur) akan diperoleh prosentase bagi hasil. Dengan menggunakan mekanisme bagi hasil, besarnya pendapatan yang akan diterima oleh nasabah tidak dapat diketahui secara pasti, yang dapat diketahui hanya besarnya nisbah bagi hasil (prosentase).

¹ Makhalul Ilmi, *Teori dan Praktek Lembaga Keuangan Mikro* (Yogyakarta: UII Press. 2001) hlm. 17

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa lembaga keuangan bank maupun non bank yang bersifat formal, yang beroperasi di pedesaan, umumnya tidak dapat menjangkau lapisan masyarakat dari golongan menengah ke bawah². Ketidak mampuan tersebut terutama dari sisi penangungan resiko dan biaya operasi, dan juga dalam identifikasi usaha dan pemantauan penggunaan kredit yang layak usaha. Ketidak mampuan lembaga ini menjadi penyebab kekosongan pada segmen pasar keuangan di wilayah pedesaan. Akibatnya 70% sampai dengan 90% kekosongan ini diisi oleh lembaga keuangan non formal yang ikut beroperasi, seperti rentenir (bank plecit, bahasa jawa), dengan menggunakan suku bunga yang sangat tinggi. Sehingga kehadiran BMT merupakan angin segar bagi masyarakat³.

Mekanisme bagi hasil yang masih baru, tentunya memberikan tantangan tersendiri bagi lembaga perekonomian yang menerapkan mekanisme tersebut untuk mendapatkan nasabah (konsumen) dalam pasar yang masih belum dikenal masyarakat umum.

BMT Multazam adalah salah satu BMT yang ada di tengah kota Yogyakarta. BMT ini merupakan lembaga keuangan mikro yang cukup berhasil dalam mengembangkan usahanya. Menurut sebuah penelitian yang dilakukan pada tanggal 2 Juli 2003, BMT Multazam mendapat peringkat No.1 dari 313 lembaga keuangan mikro yang ada di D.I. Yogyakarta, yang terdiri

² Muhammad, *Tehnik Perhitungan Bagi Hasil* (Yogyakarta : UII Press 2001) hlm. 5

³ *Ibid.*

dari 65 BPR, 2 BPRS, 75 BUKP, 112 BKD, 80 KSP dan 50 BMT.⁴ Berdasarkan keberhasilan tersebut dan besarnya jumlah anggota BMT Multazam yang mencapai 1.415 anggota dan sebagian besarnya memanfaatkan produk pembiayaan yakni 949 anggota, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di BMT Multazam khususnya produk pembiayaan.

Dengan semakin banyaknya BMT yang tumbuh di tengah masyarakat dengan berbagai macam coraknya, akan memudahkan bagi masyarakat untuk memilih dan memanfaatkan produk-produk BMT yang sesuai dengan keinginan dan selera mereka. Keputusan dalam memilih produk biasanya dipengaruhi oleh berbagai hal, seperti: bentuk produk, kualitas pelayanan, jangka waktu, mekanisme pembayaran, mekanisme bagi hasil, serta nisbah bagi hasil yang ditawarkan. Semua itu dilakukan agar dapat memperoleh kepuasan yang diinginkan. Aktifitas pemilihan produk yang terjadi pada nasabah merupakan proses belajar dalam kehidupan nasabah itu sendiri.

Letak kesuksesan perusahaan terletak pada kepuasan nasabah atau konsumen tanpa harus mengorbankan keuntungan perusahaan, karena konsumen adalah penentu kelangsungan perusahaan, dengan demikian kepuasan konsumen merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan perusahaan.

Secara umum produk perbankan terbagi menjadi tiga macam, pedanaan, pembiayaan dan produk jasa, ketiga jenis produk tersebut mempunyai segmen konsumen sendiri-sendiri, diantara produk BMT

⁴ Penelitian dilakukan oleh PNM PPE FE UGM dan didukung oleh The Asian Fundation, USAID, bank Muamalat dan bank Niaga. Atau dapat dilihat dalam profil usaha BMT Multazaam.

Multazam adalah produk pembiayaan, yakni produk yang menyalurkan kredit kepada konsumen atau nasabah.

Dalam pelaksanaan pembiayaan ada beberapa hal yang harus diperhatikan, diantaranya: persyaratan-persyaratan pembiayaan, akad dalam menjalankan produk pembiayaan dan mekanisme pembayaran dana pembiayaan itu sendiri. Persyaratan-persyaratan yang akomodatif, mudah dipenuhi dan terjangkau oleh konsumen akan dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi anggota atau nasabah (konsumen). Akad dalam menjalankan produk pembiayaan yang baik dan sesuai dengan aturan syara' akan memberikan kepuasan tersendiri kepada anggota atau nasabah (konsumen). Mekanisme pembayaran dana pembiayaan yang mudah dan tepat waktu juga akan memberikan kepuasan tersendiri bagi anggota atau nasabah (konsumen). Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "PENGARUH PERSYARATAN PEMBIAYAAN, AKAD DAN MEKANISME PEMBAYARAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT MULTAZAM YOGYAKARTA".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dan untuk memperjelas arah penelitian, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh persyaratan pembiayaan, akad, dan mekanisme pembayaran secara sendiri-sendiri (*parsial*) terhadap kepuasan anggota produk pembiayaan ?

2. Bagaimanakah pengaruh persyaratan pembiayaan, akad dan mekanisme pembayaran secara bersama-sama (*simultan*) terhadap kepuasan anggota produk pembiayaan ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas maka tujuan penelitian ini adalah

- a. Untuk menguji pengaruh persyaratan pembiayaan, akad, dan mekanisme pembayaran terhadap kepuasan anggota BMT Multazam Yogyakarta
- b. Untuk menguji pengaruh persyaratan pembiayaan, akad dan mekanisme pembayaran secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota BMT Multazam Yogyakarta

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara ilmiah penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu syari'ah pada umumnya dan keuangan Islam pada khususnya serta menjadi rujukan bagi penelitian-penelitian berikutnya.
- b. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi BMT Multazam atau pihak yang terkait di dalamnya dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan produktifitasnya terutama untuk produk pembiayaan.

D. Telaah Pustaka

Tingkat kepuasan nasabah atau konsumen tidak bisa hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, tetapi banyak faktor yang mempengaruhinya, seperti pelayanan, kinerja produk, ketersediaan fasilitas, tingkat harga dan lain sebagainya, demikian hasil penelitian sebelum ini. Akan tetapi pada dasarnya penulis setuju bahwa jika perusahaan mampu mempelajari perilaku konsumen maka kepuasan konsumen akan mudah dicapai.

Menurut Sunarto⁵, tingkat kepuasan / ketidakpuasan konsumen akan dipengaruhi oleh evaluasi konsumen atas ekuitas, serta distribusi mereka terhadap produk.

Menurut Fandy tjiptono,⁶ faktor yang dapat digunakan dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan pada produk jasa, diantaranya ialah; Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan segera, daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

⁵. Sunarto, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta, AMUS : 2003) hlm. 242

⁶. Fandy tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: ANDI 1997) Edisi II, hlm. 25

Penelitian yang dilakukan oleh Anwar Mujib,⁷ menyatakan bahwa proses transaksi berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan anggota, dalam penelitian tersebut diperoleh data t_{hitung} sebesar 4,130 dengan tingkat signifikansi 0,000 dan koefisien regresi 0,083.

Menurut penelitian Siti Maryam⁸, tingkat kepuasan anggota sangat dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan dan kinerja BMT Al-Gifari.

Dwi Nur Afifah⁹ menjelaskan bahwa dalam perusahaan jasa dalam hal ini adalah Bank dan BMT tingkat kepuasan nasabah/anggota dapat diukur dari fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Fasilitas dan pelayanan harus bersaing dengan perusahaan lain, karena memperebutkan konsumen boleh dilakukan oleh siapa saja dalam perusahaan apapun dan perusahaan manapun, oleh karena itu perusahaan apapun bentuknya harus benar-benar memperhatikan pelayanan dan fasilitas yang diberikan.

Evita Wahyuni Ekawati¹⁰ menyatakan bahwa memahami perilaku konsumen adalah pekerjaan sulit dan kompleks, karena banyak hal yang mempengaruhi. Tetapi dengan memahami perilaku konsumen, BMT akan dapat memberikan kepuasan secara lebih baik kepada konsumen dalam hal ini

⁷ Anwar Mujib, dalam penelitian yang berjudul “Kepuasan nasabah terhadap mekanisme bagi hasil pada produk simpanan mudarabah multazam di BMT Multazam Bantul” (Dokumen UIN Sunan Kalijaga *skripsi* tidak diterbitkan)

⁸ . Siti Maryam dalam penelitian yang berjudul “Analisis kepuasan nasabah terhadap atribut BMT Al- Gifari” (Dokumen STIS *skripsi* tidak diterbitkan)

⁹ . Nur Afifah dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh tingkat kepuasan nasabah terhadap konsistensi menjadi nasabah BMT Bina Islami” (Dokumen STIS *skripsi* tidak diterbitkan)

¹⁰ . Evita Wahyuni Ekawati dalam penelitiannya yang berjudul “Alisis sikap nasabah terhadap BMT Rizki Mulya” (Dokumen STIS *skripsi* tidak diterbitkan)

adalah anggota BMT, sehingga anggota akan bersikap positif terhadap BMT dan merasa puas terhadapnya, dengan demikian anggota akan merasa nyaman berhubungan dengan pihak BMT.

Berdasarkan penjelasan di atas banyak sekali penelitian yang membahas tentang kepuasan anggota, akan tetapi variabel-variabel yang dimasukan berbeda-beda. Dalam penelitian ini penyusun memasukkan variabel persyaratan pembiayaan, akad dan mekanisme pembayaran yang belum dimasukan dalam penelitian-penelitian tersebut, dengan harapan akan mendapatkan hasil yang berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut.

E. Kerangka Teoritik

1. Produk Pembiayaan atau Kredit

Istilah kredit berasal dari bahasa Latin “*credere*” (lihat pula “*credo*” dan “*creditum*”) yang semuanya berarti kepercayaan.¹¹ Dari istilah tersebut dapat terlihat bahwa prinsip yang utama dalam perkreditan adalah kepercayaan antara pihak kreditur dengan pihak debitur.

Kredit sudah banyak dikenal dalam dunia perbankan konvensional, menurut Hassel,¹² dengan mengutip istilah dalam UU Perbankan yang diubah pasal 1 angka 11, kredit adalah peyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak

¹¹ Hassel Nogi S. Tangkilisan, Drs. Msi, *Mengelola Kredit Berbasis Good Corporate Governance*, (yogyakarta Balirung & Co) hlm. 33

¹² *Ibid.*, hlm. 34

peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Kredit dalam perbankan syari'ah lebih dikenal dengan istilah pembiayaan, menurut Hassel,¹³ dengan mengutip istilah dalam UU Perbankan yang diubah pasal 1 angka 12, pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

Pelaksanaan produk pembiayaan tergantung pada kebijakan lembaga yang memberikan pinjaman dan pihak yang menerimanya, sehingga di dalam prosesnya banyak hal-hal yang harus dilakukan, diantaranya; persyaratan pembiayaan, akad, dan mekanisme pembayaran.

a. Persyaratan Pembiayaan

Persyaratan adalah kewajiban yang diberikan oleh pihak yang akan memberikan pembiayaan terhadap pihak yang akan menerima pembiayaan, persyaratan yang mudah dipenuhi tentunya akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pihak yang melakukan pembiayaan.

b. Akad

Akad adalah pengikatan antara dua pihak atau bahkan lebih untuk mencapai suatu tujuan dan menimbulkan hak dan kewajiban

¹³ *Ibid.*

terhadap masing-masing pihak yang berakad. Dalam kamus besar bahasa Indonesia akad diartikan janji; perjanjian; kontrak.¹⁴ Dalam produk pembiayaan akad adalah perjanjian antara pihak yang memberikan pembiayaan dengan pihak yang menerima pembiayaan. Akad yang dapat menguntungkan kedua belah pihak akan mengakibatkan kepuasan dalam memanfaatkan produk pembiayaan.

c. Mekanisme Pembayaran

Mekanisme adalah cara-cara yang dilakukan seseorang dalam rangka mencapai suatu maksud. Pembayaran adalah proses penyerahan sejumlah uang yang menjadi tanggungannya sebagai akibat dari transaksi ekonomi. Mekanisme pembayaran adalah cara-cara yang dilakukan dalam pelaksanaan proses penyerahan dana.

Mekanisme pembayaran dari pihak pemberi pembiayaan terhadap pihak yang menerima pembiayaan yang mudah akan dapat memberikan kepuasan tersendiri terhadap pihak yang menerima pembiayaan tersebut, dan tentunya akan memanfaatkan kembali produknya.

2. Teori Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kerjanya (atau hasil)

¹⁴ Tim Penyusun Pusat Pembinaan dan pengembangan Bahasa Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Balai Pustaka Jakarta, 1994) Edisi Kedua Cetakan Ketiga.hlm. 15

suatu produk dan harapan-harapannya.¹⁵ Sedangkan kepuasan konsumen adalah dapat terpenuhinya keinginan dan kebutuhan dalam proses mendapatkan mengkonsumsi hingga mendapatkan produk.¹⁶

Tujuan utama dari pemasaran adalah kepuasan konsumen dengan harapan konsumen tersebut akan mengulangi dalam memanfaatkan produk tersebut. BMT sebagai lembaga keuangan seperti halnya bank, tentunya mempunyai karakteristik tersendiri dalam kegiatan pemasarannya, menurut Kasmir¹⁷ pemasaran bank adalah proses untuk menciptakan dan mempertukarkan produk atau jasa bank yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan cara memberikan kepuasan.

BMT adalah salah satu lembaga keuangan mikro yang saat ini berkembang dengan pesat, semakin berkembangnya BMT akan semakin meningkatkan persaingan untuk mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya dan juga mempertahankan nasabah yang telah dimilikinya. Oleh sebab itu BMT dituntut untuk dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen (nasabahnya).

F. Hipotesis

Berdasarkan teori bahwa kepuasan adalah terpenuhinya keinginan konsumen dalam proses mendapatkan dan mengkonsumsi suatu produk,¹⁸

¹⁵ Philip Kotler, *Menejemen Pemasaran* Alih Bahasa Drs. Alexander Sindoro (Jakarta : Prenhalindo 2001) hlm 37

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Kasmir, SE. MM. *Pemasaran Bank* (Jakarta; Prenada Media, 2004) hlm. 63

¹⁸ Philip, *Menejemen Pemasaran*, hlm.37

yang mana persyaratan pembiayaan, akad dan mekanisme pembayaran adalah bagian dari proses mendapatkan produk, dan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anwar Mujib¹⁹ yang menyatakan bahwa proses transaksi berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan anggota, dalam penelitian tersebut diperoleh data t_{hitung} sebesar 4,130 dengan tingkat signifikansi 0,000 dan koefisien regresi 0,083, maka dalam penelitian ini hipotesis yang diambil adalah:

1. Persyaratan pembiayaan adalah salah satu tahapan yang dilalui anggota untuk memanfaatkan produk pembiayaan, sesuai teori diatas bahwa kepuasan anggota ditentukan oleh terpenuhinya keinginan anggota dalam proses mendapatkan dan memanfaatkan suatu produk, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel persyaratan pembiayaan (X_1), secara parsial terhadap kepuasan anggota (Y).

Ha : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel persyaratan pembiayaan (X_1), secara parsial terhadap kepuasan anggota (Y).

2. Akad adalah salah satu tahapan yang dilalui anggota untuk memanfaatkan produk pembiayaan, sesuai teori diatas bahwa kepuasan anggota ditentukan oleh terpenuhinya keinginan anggota dalam proses mendapatkan dan memanfaatkan suatu produk, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

¹⁹ Anwar Mujib, dalam penelitian yang berjudul “Kepuasan nasabah terhadap mekanisme bagi hasil pada produk simpanan mudarabah multazam di BMT Multazam Bantul” (Dokumen UIN Sunan Kalijaga *skripsi* tidak diterbitkan)

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel akad (X_2), secara parsial terhadap kepuasan anggota (Y).

Ha : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel akad (X_2), secara parsial terhadap kepuasan anggota (Y).

3. Mekanisme pembayaran adalah salah satu tahapan yang dilalui anggota untuk memanfaatkan produk pembiayaan, sesuai teori diatas bahwa kepuasan anggota ditentukan oleh terpenuhinya keinginan anggota dalam proses mendapatkan dan memanfaatkan suatu produk, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel mekanisme pembayaran (X_3) secara parsial terhadap kepuasan anggota (Y).

Ha : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel mekanisme pembayaran (X_3) secara parsial terhadap kepuasan anggota (Y).

4. Persyaratan pembiayaan, akad dan mekanisme pembayaran merupakan tahapan-tahapan yang dilalui anggota untuk mendapatkan produk pembiayaan, sesuai teori diatas bahwa kepuasan anggota ditentukan oleh terpenuhinya keinginan anggota dalam proses mendapatkan dan memanfaatkan suatu produk, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel persyaratan pembiayaan, akad, dan mekanisme pembayaran secara bersama-sama (*simultan*) terhadap kepuasan anggota.

Ha : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel persyaratan pembiayaan, akad, dan mekanisme pembayaran secara bersama-sama (*simultan*) terhadap kepuasan anggota.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field study*) yaitu penelitian yang dilakukan pada obyek yang terbuka di luar literatur tertulis, dalam hal ini adalah BMT Multazam Yogyakarta.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, dalam penelitian ini variabel yang dimaksud adalah persyaratan pembiayaan, akad dalam pelaksanaan produk pembiayaan, dan mekanisme pembayaran dana pembiayaan.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²⁰ Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan nasabah produk pembiayaan BMT Multazam Yogyakarta.

²⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung : CV ALFA BETA 2003) hlm.72

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi yang dianggap mewakili populasi.²¹ Dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik *simple random sampling* adalah pengambilan sampel anggota populasi secara acak tanpa memperhatikan strata tertentu. Cara tersebut digunakan bila anggota populasi dianggap *homogen*.²² Dalam penelitian ini penulis tidak melihat strata tertentu yang ada pada anggota produk pembiayaan BMT Multazam, maka teknik yang digunakan dalam mengambil sampel adalah *simple random sampling*.

Adapun jumlah sampel yang diambil, apabila jumlah populasi kurang dari 100 maka sebaiknya diambil semua, dan apabila lebih dari 100 maka diambil 10 % – 15 % atau 20 % – 25 %.²³ Dalam penelitian ini jumlah populasi sebanyak 949 anggota produk pembiayaan BMT Multazam Yogyakarta yang tersebar di lima pasar tradisional, dari jumlah populasi tersebut sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 anggota atau 10,54 %.

²¹ *Ibid.*

²² *Ibid.*, hlm.74

²³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rieke Cipta 1998) hlm. 106.

4. Tehnik Pengumpulan Data

a. Quesioner (angket)

Metode ini dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden yang berstatus sebagai nasabah produk pembiayaan BMT Multazam Yogyakarta, dengan bentuk instrumen *checklist* dimana responden dimohon menjawab pertanyaan dengan memberikan tanda (✓) pada kolom yang telah disediakan.

b. Wawancara

Metode ini dilakukan dengan pihak BMT untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini. Wawancara ini dilakukan tanpa terstruktur, dilakukan dengan bebas tanpa menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis. Wawancara dilakukan dengan manajer BMT Multazam area kota Yogyakarta.

5. Definisi Operasional Variabel.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu :

a. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya/timbulnya variabel dependen

(terikat). Variabel independen sering juga disebut variabel bebas.²⁴

Variabel independen dalam penelitian ini adalah persyaratan, akad, dan mekanisme pembayaran.

- 1) Persyaratan diukur dengan beberapa indikator, antara lain :
 - a) Ketersediaan informasi persyaratan.
 - b) Kesesuaian beban persyaratan dengan kemampuan anggota.
 - c) Kemampuan anggota dalam memenuhi persyaratan.
 - d) Jumlah persyaratan.
 - e) Kesesuaian persyaratan dengan jumlah dana pembiayaan.
- 2) Akad diukur dengan beberapa indikator, antara lain :
 - a) Kemudahan proses akad.
 - b) Kesyaria'ahannya.
 - c) Kesepakatan yang saling menguntungkan.
 - d) Terhindar dari unsur riba.
 - e) Dokumentasi hasil akad.
- 3) Mekanisme pembayaran diukur dengan beberapa indikator, antara lain :
 - a) Kecepatan pembayaran.
 - b) Kemudahan mendapatkan seluruh dana pembiayaan.
 - c) Kesesuaian jumlah yang dibayarkan dengan hasil akad.
 - d) Kemudahan birokrasi.
 - e) Sikap terhadap anggota ketika menyerahkan pembiayaan.

b. Variabel Dependen

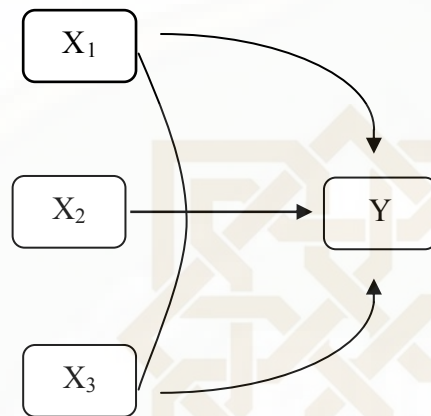
Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen.²⁵

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan anggota. Kepuasan anggota ini diukur dengan beberapa indikator, antara lain :

²⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, hlm. 33

²⁵ *Ibid.*

- 1) Kesesuaian proses pembiayaan dengan harapan nasabah.
- 2) Kesesuaian proses pembiayaan dengan hukum syar'i.
- 3) Pelayanan yang sesuai harapan.
- 4) Proses pemenuhan persyaratan sesuai harapan.
- 5) Kemudahan dan kecepatan proses pembayaran dana pembiayaan.



Gambar 1.1

X_1 = Persyaratan pembiayaan X_3 = Mekanisme pembayaran
 X_2 = Akad Y = Kepuasan anggota

Gambar 1.1 adalah paradigma ganda dengan tiga variabel independen yaitu X_1 , X_2 , dan X_3 . Untuk mencari besarnya hubungan antara X_1 dengan Y ; X_2 dengan Y ; X_3 dengan Y dapat menggunakan korelasi sederhana. Untuk mencari besarnya hubungan antara X_1 , X_2 , dan X_3 secara bersama-sama terhadap Y digunakan korelasi ganda.

6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Pada penelitian ini instrumen yang diukur adalah angket yang berisi butir-butir pertanyaan untuk diisi oleh responden yaitu anggota produk pembiayaan BMT Multazam Yogyakarta.

Dalam penelitian ini, pengukuran yang digunakan adalah *skala Likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.²⁶ Dengan *skala likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.²⁷ Penelitian ini menggunakan 5 *skala likert* yaitu: sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

7. Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Uji *validitas* dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.²⁸ Pengujian ini dilakukan dengan teknik korelasi *product moment* dari pearson dengan standar rumus sebagai berikut:²⁹

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Di mana:

r = koefisien korelasi antar item (X) dengan skor total Y

X = skor setiap item

Y = Skor total

N = Jumlah responden

²⁶ *Ibid.*, hlm. 86-87.

²⁷ *Ibid.*, hlm. 86.

²⁸ *Ibid.*, hlm. 109.

²⁹ *Ibid.*, hlm. 182.

b. Uji *Reliabilitas*

Uji *reliabilitas* digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen yang digunakan memberikan hasil data yang sama jika dilakukan kembali pada objek yang sama.³⁰ Untuk uji *reliabilitas* digunakan teknik pengukuran *koefisien alpha* dari *Cronbach*,³¹ dengan rumus:

$$a = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum v_i}{v_1} \right)$$

Di mana:

n = Jumlah butir

v_i = Variasi butir; tanda sigma berarti jumlah

v_1 = Varians nilai total

Jika r alpha lebih besar dari 0,5, maka butir atau variabel *reliabel* dan jika r alpha lebih kecil dari 0.5, maka butir atau variabel tidak *reliabel*.

Untuk mempermudah dalam analisis data, *uji validitas* dan *reliabilitas* dilakukan dengan alat bantu program SPSS.

8. Uji Asumsi Klasik

Untuk menganalisa hubungan antara variabel-variabel tersebut diperlukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik dilakukan dengan metode regresi berganda, sebagaimana dijelaskan dalam berbagai buku *ekonometrika* dan buku-buku yang membahas regresi, bahwa untuk

³⁰ *Ibid.*, hlm. 110.

³¹ Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 86.

menggunakan regresi linear berganda sebagai alat analisis perlu dilakukan uji persyaratan sebagai berikut:

a. Uji *Linearitas*

Uji *linearitas* garis regresi merupakan suatu pembuktian apakah model garis *linear* yang ditetapkan benar-benar sesuai dengan keadaannya atau tidak. Pengujian ini menggunakan pendekatan atau analisis tabel *Anova*, kriteria yang diterapkan untuk menentukan kelinearitasan garis regresi adalah harga *koefisien* signifikansi. Jika koefisien signifikansi lebih besar dari *alpha* yang ditentukan, yaitu 5 % maka, dinyatakan bahwa garis regresi berbentuk linear.³²

b. Uji Normalitas

Uji asumsi ini menyatakan bahwa suatu penelitian yang melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji-t dan uji-F menuntut suatu asumsi yang harus diuji, yaitu populasi harus berdistribusi normal. Pengujian normalitas distribusi data populasi dilakukan dengan menggunakan statistik *kolmogorov-smirnov*. Alat uji ini biasa disebut dengan uji K-S yang tersedia dalam program SPSS.³³

c. Uji *Heteroskedastisitas*.

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari *residual* dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari satu

³² R. Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi Linear Berganda Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Graham Ilmu, 2005) hlm. 135.

³³ *Ibid.*, hlm. 105.

pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut *homokedastisitas* dan jika varians berbeda disebut *heterokedastisitas*.

Untuk mendeteksi adanya *heteroskedastisitas* adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik dengan ketentuan, pertama: jika pola tertentu atau titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur maka telah terjadi heteroskedastisitas, kedua: jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.³⁴

d. Tidak Memenuhi *Multikolinieritas*.

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen, jika terjadi korelasi maka terjadi problem *multikolinieritas*. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen.³⁵

Untuk mendeteksinya dengan menggunakan model *Klein*, yaitu dengan membandingkan nilai r^2 dengan R^2 . apabila nilai $r^2 < R^2$ maka dalam model tersebut tidak terdapat masalah *multikolinieritas*, sebaliknya jika $r^2 > R^2$ maka model tersebut mengandung masalah *multikolinieritas*.

³⁴ Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2001), hlm. 208-210.

³⁵ *Ibid.*, hlm. 203.

e. *Autokorelasi*.

Merupakan korelasi sesama urutan pengamatan dari waktu ke waktu. Untuk memeriksa adanya *autokorelasi* dengan memakai Uji *Durbin Watson*, ada beberapa kriteria untuk mendeteksi autokorelasi, yaitu:

1. $D_w < -2$ berarti ada *autokorelasi* positif.
2. D_w di antara -2 sampai +2 berarti tidak ada *autokorelasi*.
3. $D_w > +2$ berarti ada *autokorelasi* negatif.

9. Tehnik Analisa Data

a. Analisis Kuantitatif

Yaitu suatu bentuk analisis yang dalam penyajiannya dalam bentuk angka-angka yang dapat diukur dan dihitung. Adapun analisis yang digunakan adalah *Analisis Regresi Linier berganda*.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh persyaratan pembiayaan (X_1), Akad (trasaksi) pembiayaan (X_2) dan mekanisme pembayaran (X_3) terhadap kepuasan anggota produk pembiayaan (Y). Adapun bentuk persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y : kepuasan nasabah

X_1 : Persyaratan pembiayaan

X_2 : Akad

X_3 : Mekanisme pembayaran

a : konstanta

b_1, b_2, b_3 : koefisien regresi X_1, X_2, X_3

e : Faktor eror / faktor lain yang berpengaruh

Dengan melihat besarnya pengaruh koefisien regresi pada persamaan diatas maka dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Uji Statistik

1) Uji t (Pengujian Secara Individu)

Pengujian ini digunakan untuk menguji koefisien regresi secara individual dan secara terpisah antara variabel independen terhadap variabel dependen apakah pengaruhnya signifikan. Rumus yang digunakan adalah :

$$\text{Rumus : } t = \frac{b}{SE(b)}$$

Dimana $SE(b)$ adalah *standar error* dari koefisien regresi (b).

Langkah pengujian :

a) Menentukan Hipotesis

H_0 : $b_i = 0$ artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

H_0 : $b_i \neq 0$ artinya variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

b) Menentukan nilai t tabel dengan taraf signifikan (α) = 5% ;
derajat kebebasan (df) = (n-k) dan pengujian dua sisi.

c) Kriteria pengujian

Ho diterima bila : $- t_{\alpha/2 (n-k)} \leq t \text{ hitung} \leq t_{\alpha/2 (n-k)}$

Ho ditolak bila : $t \text{ hitung} < - t_{\alpha/2 (n-k)}$ atau $t \text{ hitung} > t_{\alpha/2 (n-k)}$

d) Pengambilan kesimpulan dengan membandingkan nilai t hitung dan nilai t tabel.

2) Uji F (pengujian secara serempak)

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serempak terhadap variabel dependen digunakan uji F.

Adapun rumus yang digunakan adalah :

Rumus uji F:

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2 / (k-1)}{(1-R^2) / (n-k)}$$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

n = ukuran atau jumlah sampel

k = jumlah variabel independen

Adapun langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

a) Menentukan hipotesis

Ho : $b_1 = b_2 = b_3 = 0$ artinya variabel independen secara serempak tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_0 : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$ artinya variabel independen secara serempak berpengaruh terhadap variabel dependen.

b) Menentukan nilai F hitung dengan taraf signifikansi (α) = 5% dan derajat kebebasan (df) = (n-k) ; (k-1).

c) Kriteria pengujian

H_0 diterima bila : F hitung $\leq F_{\alpha, df(n-k ; k-1)}$

H_0 ditolak bila : F hitung $> F_{\alpha, df(n-k ; k-1)}$

d) Pengambilan kesimpulan dengan membandingkan nilai F hitung dan F tabel.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasannya, penelitian ini disusun dalam lima bab yang didalamnya memiliki beberapa subbab.

Bab pertama pendahuluan yang memberikan gambaran awal pelaksanaan penelitian ini. Bab ini terdiri dari beberapa subbab yaitu; latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, hipotesis, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab dua landasan teori yang merupakan tujauan teoritis dalam penelitian ini. Bab ini terdiri dari beberapa subbab yaitu: Produk-produk pembiayaan pada BMT, perilaku konsumen, perilaku konsumen dalam Islam, kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen dalam Islam

Bab tiga gambaran BMT Multazam yang merupakan informasi secara umum mengenai kondisi obyek penelitian. Bab ini terdiri beberapa subbab

yakni; gambaran umum, produk-produk BMT Multazam dan produk-produk pembiayaan BMT Multazam.

Bab empat; analisis data dan pembahasan, bab ini merupakan gambaran hasil penelitian yang terdiri dari beberapa subab yaitu; analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik analisis kuantitatif, dan analisis kualitatif,

Bab lima penutup yang berisi kesimpulan dan saran

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel persyaratan pembiayaan (X_1) secara parsial berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Multazam Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,511 > 1,986$).
2. Variabel akad (X_2) secara parsial berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Multazam Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,052 > 1,986$).
3. Variabel mekanisme pembayaran (X_3) secara parsial berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Multazam Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,687 > 1,986$).
4. Berdasarkan uji F, variabel persyaratan pembiayaan (X_1), akad (X_2), dan mekanisme pembayaran (X_3) secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Multazam Yogyakarta. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($24,614 > 8,699$). Besarnya pengaruh dari ke tiga variable tersebut terhadap kepuasan anggota adalah 43,5% sedangkan sisanya sebesar

56,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

B. Saran-Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan di atas, penulis dapat mengutarakan saran kepada pihak BMT Multazam agar terus mempertahankan kinerjanya untuk dapat memberikan yang terbaik terhadap anggotanya.

Persyaratan pembiayaan, akad, dan mekanisme pembayaran yang sesuai dengan indikator yang dikembangkan dalam penelitian ini agar menjadi perhatian yang serius bagi pengelola BMT Multazam agar bisa memberikan kepuasan terhadap anggotanya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Al-Qur'an

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Semarang: Toha Putra, 1995.

B. Hadis

Bukhori, Abu Abdillah Muhammad Bin Ismail, "*Shohih Bukhori*" juz II (Al-Hidayah, Surabaya)

C. Fiqh

As'ad Ali *Terjemah Fatkhul Mu'in*, Jilid II (Menara Kudus, Kudus 1979)

Hasan Ahmad Ibn Muhammad Ibn Salim Al-Kaaf, *At-Taqriiraat As-Sadidah Al-Masaail Al-Mufiidah* (Dar Al-Ulum Al-Islamyyah, Surabaya, 2004)

Syariif As-sayid Abi Al-Hasan Ali Ibn Muhammad Ibn Ali Al-Husyairy Al-Jurjany Al-Hanafi, "*At-Ta'rifaat*" (Dar Al-Kutub Al-'Ilmiyyah, Beirut Lebanon, 2003)

D. Lainnya

Afifah, Nur. "*Pengaruh tingkat kepuasan nasabah terhadap konsistensi menjadi nasabah BMT Bina Islami*" (Dokumen STIS skripsi tidak diterbitkan)

Afzalurrahman, *Doktrin Ekonomi Islam, Jilid II* (Yogyakarta : Dana Bhakti Wakaf , 1995),

Egel, James F. *Perilaku Konsumen* Alih Bahasa FX Budiarto Jilid III (Jakarta; Binarupa Aksara, 1994)

Ekawati, Evita Wahyuni. "*Alisis sikap nasabah terhadap BMT Rizki Mulya*" (Dokumen STIS skripsi tidak diterbitkan)

IImi, Makhalul. "*Teori dan Praktek Lembaga Mikro Keuangan Syari'ah*" (Yogyakarta: UII Press. 2001)

Karim Adiwarmman A., Ir. H. SE. MBA. MAEP, "*Ekonomi Islam*" (Jakarta, Gema Insani Press, 2001)

Kasmir, SE. MM. *Pemasaran Bank* (Jakarta, Prenada Media, 2004)

- Kotler, Philip. *"Menejemen Pemasaran"* Alih Bahasa Drs. Alexander Sindoro (Jakarta : Prenhalindo 2001)
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong *Dasar-Dasar Pemasaran* Alih Bahasa Drs. Alexander Sindoro (Jakarta : Prenhallindo 1997)
- Maryam, Siti. *"Analisis kepuasan nasabah terhadap atribut BMT Al- Gifari"* (Dokumen STIS skripsi tidak diterbitkan)
- Muhammad, *"Tehnik Perhitungan Bagi Hasil"* (Yogyakarta : UII Press 2001)
- Mujib, Anwar. *"Kepuasan nasabah terhadap mekanisme bagi hasil pada produk simpanan mudarabah multazam di BMT Multazam Bantul"* (Dokumen UIN Sunan Kalijaga skripsi tidak diterbitkan)
- Ridwan Muhammad, *"Manajemen BMT"* (Yogyakarta : UII Press 2004)
- Santoso, Singgih. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2001),
- Setiadi, Nugroho J. SE.,MM. *Perilaku Konsumen*, (Jakarta; Kencana ;2003)
- Soehartono, Irawan. *Metode Penelitian Sosial* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000)
- Sudarmanto, R. Gunawan. *Analisis Regresi Linear Berganda Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Graham Ilmu, 2005)
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rieke Cipta 1998)
- Sugiono, *"Metode Penelitian Bisnis"* (Bandung : CV ALFA BETA 2003)
- Sunarto, *"Perilaku Konsumen"* (Yogyakarta, AMUS : 2003)
- Tangkilisan, Hassel Nogi S. Drs. Msi, *Mengelola Kredit Berbasis Good Corporate Govenance*, (yogyakarta Balirung & Co)
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta, ANDI, 1997)
- Tim Penyusun Pusat Pembinaan dan pengembangan Bahasa Depdikbud *"Kamus Besar Bahasa Indonesia"* (Balai Pustaka Jakarta, 1994) Edisi Kedua Cetakan Ketiga
- _____, *Prifil BMT multazam*. Dokumem BMT Multazam tidak diterbitkan