

Pengaruh Prosedur Pembiayaan, Teknik Penagihan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan

Mila Fursiana Salma Musfiroh^{1*}, Ainun Khabib², Rini Indriyati³

^{1*23}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sains Al-Qur'an Wonosobo.

Email: milafursiana@unsiq.ac.id*

Abstrak

Tujuan - Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh prosedur pembiayaan terhadap loyalitas anggota pembiayaan mudharabah dan musyarakah di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga. Menguji pengaruh teknik penagihan terhadap loyalitas anggota pembiayaan mudharabah dan musyarakah di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga. Dan menguji pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota pembiayaan mudharabah dan musyarakah di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga.

Metode - Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*, dan penentuan jumlahnya menggunakan rumus Slovin sehingga ditemukan 90 responden dari 901 populasi. Kemudian Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar kepada responden tersebut, dilanjutkan dengan diuji kualitas data validitas dan reabilitasnya menggunakan *Pearson Correlation* dan *Cronbach Alpha*, dilanjutkan uji Asumsi Klasik, dan Uji Regresi Linier Berganda.

Hasil - Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pembiayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota, artinya bahwa prosedur pembiayaan yang dilakukan tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota pembiayaan mudharabah dan musyarakah, Adapun variabel teknik penagihan dan kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan mudharabah dan musyarakah, artinya apabila teknik penagihan dilakukan dengan baik dan kepuasan anggota ditingkatkan, maka akan meningkatkan loyalitas anggota menggunakan pembiayaan mudharabah, dan musyarakah.

Implikasi - Penelitian ini menggunakan data anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga.

Kata kunci: Prosedur Pembiayaan, Teknik Penagihan, Kepuasan, Loyalitas, *Mudharabah*, *Musyarakah*.

Pendahuluan

Lembaga Keuangan Syariah merupakan lembaga intermediary atau perantara antara pihak surplus dana kepada pihak minus dana. Kemudian salah satu tugas utamanya yaitu penyaluran dana (*financing*) dalam kaitannya kegiatan perekonomian masyarakat. Tidak terkecuali pada BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga.

BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga adalah lembaga keuangan nonbank yang prinsip kegiatan usahanya menggunakan prinsip-prinsip syariah. Dibangun oleh pengurus MWC NU dan masyarakat Nahdliyin kecamatan Bojongsari sebagai bentuk rasa kebersamaan yang memiliki tujuan untuk mengelola keuangan masyarakat guna pengembangan usaha mikro dan ekonomi melalui penghimpunan dan penyaluran dana (Hasim, 2011). Dalam rangka memajukan perekonomian masyarakat

khususnya usaha mikro dan usaha kecil menengah, BMT Syirkah Muawwanah NU menyediakan pembiayaan agar masyarakat dapat mendirikan usaha atau mengembangkan usaha yang tengah mereka miliki. Beberapa diantaranya yaitu pembiayaan mudharabah dan musyarakah. Kemudian melalui pembiayaan tersebut masyarakat mampu mengembangkan diri dan mampu membangun perekonomian keluarga secara mandiri. Dan pada titik puncak pencapaiannya kehadiran BMT Syirkah Muawwanah NU dapat mentransformasikan perekonomian masyarakat menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Dengan pertumbuhan lembaga keuangan syariah yang pesat tidak dapat dielakan lagi persaingan yang akan terjadi antara lembaga keuangan yang satu dengan lembaga keuangan yang lainnya, bahkan bersaing dengan lembaga keuangan konvensional yang sudah ada sejak lama. Oleh sebab itu disetiap lembaga keuangan memiliki ciri tertentu dalam menjalankan usahanya. Dalam perusahaan biasa kita sebut dengan Standar Operasional Prosedur yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif. Tidak terkecuali pada prosedur pembiayaan dan teknik penagihan disetiap lembaga yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan dan membangun loyalitas anggota.

Prosedur adalah suatu tahapan kegiatan klerikal, yang melibatkan beberapa orang dalam suatu department atau lebih dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan secara berulang-ulang (Cahyono, 2015). Sedangkan pembiayaan adalah kegiatan penyediaan dana untuk investasi atau kerjasama permodalan antara koperasi dengan anggota, calon anggota, koperasi lain dan atau anggotanya yang mewajibkan penerima pembiayaan untuk melunasi pokok pembiayaan yang diterima kepada pihak koperasi sesuai akad, disertai dengan pembayaran bagi hasil dari pendapatan atau laba dari kegiatan yang dibiayai atau penggunaan dana pembiayaan tersebut (Musfiroh & Sugiyanti, 2018). Dari deskripsi tersebut dapat kita simpulkan bahwa prosedur pembiayaan merupakan tahapan kegiatan untuk menyelesaikan aktivitas pendanaan oleh suatu pihak kepada pihak yang lainnya. Dimana prosedur pembiayaan yang diberikan oleh Bagian Administrasi Pembiayaan dari BMT Syirkah Muawwanah NU kepada anggota dapat memperlancar laju perekonomian masyarakat dengan prosedur-prosedur yang mudah diterima oleh anggota. Yang pada dasarnya memiliki fungsi utama jabatan untuk mengelola data mitra usaha dan proses pembiayaan hingga pelunasan pembiayaan (Hasim, 2011). Kemudian setelah semua prosedur dianggap cukup untuk memenuhi syarat pembiayaan terjadilah realisasi dana dan anggota diwajibkan menyelesaikan tagihan sesuai jatuh tempo yang sudah disepakati diawal perjanjian dengan teknik-teknik penagihan terbaik yang dilakukan oleh pihak BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga.

Teknik merupakan sistem atau metode mengerjakan sesuatu. Sedangkan penagihan adalah proses, cara, perbuatan menagih, permintaan (peringatan) supaya membayar utang, dapat diartikan pula sebagai tuntutan agar memenuhi janji (Kbbi, 2016). Teknik penagihan dapat disimpulkan sebagai sistem, metode atau cara yang dilakukan oleh lembaga keuangan kepada anggota pembiayaan untuk bisa membayar sejumlah hutangnya yang telah jatuh tempo. Dimana teknik penagihan yang dilakukan oleh staf penagihan (RO) dari pihak BMT Syirkah Muawwanah NU akan dilakukan dengan etika yang baik dan benar sehingga tidak menimbulkan ketersinggungan anggota. Ada beberapa teknik yang biasa dilakukan oleh pihak BMT Syirkah Muawwanah NU yaitu melalui Surat Penagihan (SP), melalui SMS, WhattApp, telepon dan dengan cara kunjungan personal. Dari prosedur pembiayaan hingga teknik penagihan semua

dilakukan secara kekeluargaan. Hal ini terbukti dari salah satu sistem dimana apabila anggota melakukan keterlambatan angsuran denda yang diberikan tetap tercatat di sistem software komputer BMT Syirkah Muawwanah NU akan tetapi pada praktiknya sering dilakukan keringanan dengan diskusi secara kekeluargaan. Hal inilah yang mampu menciptakan kepuasan anggota terhadap BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga (I. 'Ibad, personal communication, November 16, 2021).

Kepuasan anggota merupakan persepsi individu mengenai kinerja dari suatu produk atau jasa dan hubungannya dengan ekspektasi mereka. Sedangkan loyalitas anggota merupakan menentukan pilihannya untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan (Nanda Ayu, 2020). Pada khususnya loyalitas anggota pembiayaan mudharabah dan musyarakah di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga.

Pembiayaan *mudharabah* adalah akad kerjasama usaha atau perniagaan antara pihak pemilik dana sebesar 100% dengan pihak pengelola (*mudharib*), dengan porsi keuntungan akan dibagi bersama (nisbah) sesuai kesepakatan dimuka dari kedua belah pihak, sedangkan kerugian akan ditanggung oleh pemilik modal kecuali ditemukan adanya kelalaian atau kesalahan oleh pihak pengelola. Pembiayaan musyarakah (*syirkah*) adalah suatu bentuk akad kerjasama perniagaan antara beberapa pemilik modal untuk menyertakan modalnya dalam suatu usaha, dimana masing-masing pihak mempunyai hak untuk ikut serta dalam pelaksanaan manajemen usaha tersebut. Keuntungan dibagi menurut proporsi penyertaan modal atau berdasarkan kesepakatan bersama. *Musyarakah* dapat diartikan pula sebagai percampuran dana untuk tujuan pembiayaan keuntungan (Hasim, 2011).

Berikut ini merupakan data pertumbuhan anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga pada periode tahun 2017 sampai dengan tahun 2020:

Tabel 1. Data Anggota Pembiayaan *Mudharabah* dan *Musyarakah* 2017-2020

	2017	2018	2019	2020	Total
Pembiayaan <i>Mudharabah</i>	5	5	5	5	20
Pembiayaan <i>Musyarakah</i>	276	235	200	170	881
Jumlah Anggota	281	240	205	175	901

Sumber : KSU BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga

Dari data di atas, maka dalam kesempatan inilah BMT Syirkah Muawwanah NU dapat turut andil dalam memajukan perekonomian masyarakat melalui pembiayaan mudharabah dan musyarakah. Oleh sebab itu, kegiatan pembiayaan haruslah dilakukan secara sistematis, terstruktur serta diperlukan prosedur yang tepat untuk mencapai layanan terpadu yaitu kepuasan anggota sehingga kemudian dapat menjadikan sikap loyalitas dari anggota pembiayaan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azka Al Afifa yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah, menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah (Al Afifah, 2016). Dan berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nanda Ayu Wardani dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimangu". Dalam penelitian ini tidak menggunakan variabel prosedur pembiayaan dan teknik penagihan, sedangkan persamaannya yaitu menggunakan variabel kepuasan anggota.

Dari latar belakang permasalahan tersebut, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah prosedur pembiayaan berpengaruh terhadap loyalitas anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga?
2. Apakah teknik penagihan berpengaruh terhadap loyalitas anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga?
3. Apakah kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga?

Kajian Pustaka

Prosedur Pembiayaan

Menurut Kamus Besar Ekonomi, prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas; metode atau langkah yang dilakukan secara rinci dalam usaha untuk memecahkan suatu permasalahan (Winarno & Ismaya, 2007). Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan terjadi berulang-ulang. Kegiatan klerikal yaitu kegiatan yang dilakukan untuk mencatat informasi dari formulir, buku besar, dan buku jurnal (Cahyono, 2015).

Pembiayaan merupakan aktifitas yang sangat penting karena dengan pembiayaan akan diperoleh sumber pendapatan utama dan menjadi penunjang kelangsungan usaha bank. Sebaliknya, bila pengelolanya tidak baik akan menimbulkan permasalahan dan berhentinya usaha bank. Dalam arti sempit, pembiayaan dipakai untuk mendefinisikan pendanaan yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan seperti bank syariah kepada nasabah (Susilo, 2017). Pembiayaan secara luas berarti *financing* yaitu pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan. Sedangkan menurut UU No.10 tahun 1998 tentang perbankan mendefinisikan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah sebagai penyedia uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil (Veithzal & Veithzal, 2008). Dengan demikian prosedur pembiayaan adalah tahap-tahap yang harus dilalui sebelum sesuatu pembiayaan diputuskan untuk diberikan dengan tujuan untuk mempermudah bank dalam menilai kelayakan suatu permohonan pembiayaan. Prosedur pemberian kredit dibedakan menjadi dua yaitu untuk pembiayaan perorangan dan pembiayaan oleh suatu badan hukum, kemudian dapat pula ditinjau dari segi tujuannya apakah untuk konsumtif atau produktif (Kasmir, 2008).

Prosedur atau tahapan proses pemberian pembiayaan adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur Permohonan Pembiayaan
Pemegang rekening atau anggota koperasi:
 - 1) Pemegang rekening atau anggota mengajukan permohonan pembiayaan dengan mengisi formulir permohonan pembiayaan.

- 2) Lengkapi surat permohonan dengan persyaratan administrasi yang ditentukan bank.
- 3) Serahkan kelengkapan surat dan formulir permohonan pembiayaan kepada *customer service*.

Customer Service:

- 1) *Customer service* memeriksa semua berkas permohonan, memberikan penjelasan yang lengkap mengenai jenis-jenis pembiayaan yang sesuai dengan kondisi kemampuan, catat pada buku registrasi.
 - 2) Melakukan wawancara sebagai kelengkapan data sebagai bahan pertimbangan bagi pejabat yang berwenang atau *account officer* yang ditunjuk untuk memberikan keputusan permohonan pembiayaan.
 - 3) Apabila permohonan diterima *account offer* melakukan wawancara dan diteruskan dengan survey ketempat usaha pemegang rekening atau anggota koperasi untuk memperoleh informasi yang lengkap.
 - 4) Tulis semua hal wawancara sebagaimana dalam form analisa permohonan pembiayaan
 - 5) Hal-hal penting yang perlu diperhatikan dan dinilai dalam melakukan *interview* dan *survey* adalah sebagai berikut :
 - a) Karakter meliputi keadaan pribadi dan keluarga, kepatuhan memenuhi kewajiban lainnya (PBB, rekening telepon, listrik, dll).
 - b) Kemampuan usaha dan pengembalian meliputi bidang usaha, omset usaha perhari atau bulan, pinjaman dari pihak lain.
 - c) Modal usaha pemegang rekening atau anggota koperasi meliputi sumber modal yang ditanam pada usaha, sarana usaha yang dimiliki.
 - d) Jaminan meliputi kekayaan pemegang rekening atau anggota koperasi (rumah, tanah, kendaraan).
 - e) Kondisi usaha yaitu prospek usaha yang dilakukan.
 - 6) Laporan hasil wawancara dan survey yang lengkap mengenai kelayakan usaha sebagai dasar pertimbangan keputusan bagi bagian pembiayaan.
- b. Bagian Pembiayaan
- 1) Bagian pembiayaan meneliti semua berkas dan dilakukan analisa kelayakan sesuai data yang masuk baik dari *account officer* maupun lainnya kemudian menentukan keputusan.
 - 2) Ditolak atau menyanggahkan permohonan pembiayaan dengan mencatat penolakan beserta alasannya disurat penolakan dan dicatat pada buku registrasi permohonan pembiayaan kemudian memberikan penjelasan penolakan kepada pemegang rekening atau anggota koperasi.
 - 3) Disetujui kemudian seluruh berkas permohonan pembiayaan ditanda tangani *account officer* dan mengetahui manajer.
 - 4) Berdasarkan persetujuan manajer, bagian administrasi pembiayaan menyiapkan akad perjanjian sesuai dengan jenis pembiayaan yang disepakati.
 - 5) Manajer melakukan akad sesuai dengan jenis transaksi yang disepakati dan ditanda tangani kedua belah pihak sebagai tanda sepakat.
- c. Prosedur Realisasi Pembiayaan
- 1) Membuat buku angsuran dan kartu pembiayaan, kwitansi realisasi atau penarikan kas dan minta tanda tangan manajer tanda disetujui.

- 2) Minta pemegang rekening atau anggota koperasi untuk menandatangani kwitansi untuk selanjutnya dilakukan pencairan.
- 3) Serahkan jumlah uang sesuai yang tertera di kwitansi beserta buku angsuran kepada pemegang rekening atau anggota koperasi.
- 4) Arsipkan berkas permohonan pembiayaan dan kelengkapannya serta kartu pembiayaanurut nomor rekening anggota pembiayaan.
- 5) Arsipkan kwitansi realisasiurut tanggal transaksi.
- 6) Pada saat penarikan atau realisasi pembiayaan, debitur dikenakan biaya-biaya antara lain administrasi, biaya notaris, biaya asuransi, biaya arbitrase bank syariah (Susyanti, 2016).

Prosedur pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga telah tercatat pada Standar Operasional Prosedur pada lembaga tersebut, antara lain sebagai berikut:

a. Mitra Usaha

- 1) Menyampaikan tujuan untuk kebutuhan dana sebagai modal kerja untuk suatu proyek tertentu. Mitra menjelaskan tentang proyek yang akan dikerjakan, pihak-pihak yang terlibat dan tujuan proyek, pihak yang akan memanfaatkan proyek, pengalaman mitra usaha dalam melaksanakan proyek sejenis atau pengalaman mitra usaha dalam proyek lain, keuntungan yang dapat diperoleh dari proyek ini dan sumber dana untuk mengembalikan modal tersebut.
- 2) Menyertakan data-data perusahaan (Neraca, Rugi/Laba) dan spesifikasi proyek (*cash flow*, asumsi pendapatan, biaya, laba/rugi). Keseluruhan proposal harus dapat menggambarkan kegiatan proyek secara lengkap dan akurat.

b. Unit *Support* (Administrasi Pembiayaan, Legal):

- 1) Menganalisis mitra usaha dari segi yuridis maupun kelengkapan atau perizinan dan keabsahan proyek, juga kelengkapan dokumentasi perusahaan dalam bidang hukum, dan kelayakan jaminan yang diajukan oleh mitra usaha.
- 2) Hasil pemeriksaan unit *support* akan disampaikan kepada *account officer*. Selanjutnya berdasarkan informasi tersebut dan analisis kualitatif/kuantitatif *account officer* akan mempresentasikannya kepada komite.

c. Komite Pembiayaan

- 1) Jika permintaan mitra usaha dianggap tidak layak, maka seluruh permintaan ini dapat dianggap tidak layak untuk mendapat fasilitas *mudharabah* atau *musyarakah*. Maka seluruh dokumen harus dikembalikan pada mitra usaha, dan *account officer* menyampaikan penolakan tersebut kepada mitra usaha.
- 2) Bila permintaan mitra usaha dianggap layak serta memenuhi kriteria, komite akan memberikan persetujuan yang khususnya menyangkut :
 - a) Jumlah modal mitra usaha
 - b) Jumlah modal BMT atau KSPPS
 - c) Jangka waktu kerjasama
 - d) Nisbah bagi hasil dari keuntungan atau pendapatan proyek
 - e) Persyaratan lain yang harus dipenuhi mitra usaha

Menganalisis kelayakan bisnis mitra usaha, historis usaha mitra usaha baik dari segi kualitatif dan kuantitatif serta kelayakan proyek atau usaha yang akan dikerjakan mitra usaha.

- 1) Berdasarkan persetujuan komite, *account officer* mengirimkan surat persetujuan *musyarakah* atau *mudharabah* kepada mitra usaha.
- 2) Setelah menerima surat persetujuan, bila mitra usaha setuju maka mitra usaha akan mempersiapkan kelengkapan dokumen untuk akad.
- 3) Bagian administrasi pembiayaan mempersiapkan akad *musyarakah* atau *mudharabah*, yaitu perjanjian bagi hasil antara BMT atau KSPPS dengan mitra usaha.
- 4) Setelah akad ditandatangani, mitra usaha diminta untuk mengeluarkan surat permohonan realisasi *mudharabah* atau *musyarakah*.
- 5) Bagian administrasi pembiayaan memberikan informasi bahwa sudah terlaksana, dan *account officer* dapat menyetujui dilaksanakannya pencairan dana kepada mitra usaha.
- 6) Setelah menerima dana dari BMT atau KSPPS, mitra usaha akan menyerahkan tanda terima uang oleh mitra usaha.
- 7) Selama proyek berjalan *account officer* diwajibkan untuk turut terlibat, monitoring perkembangan proyek dan pendapatan serta biaya yang dikeluarkan.
- 8) Selama proyek berjalan mitra usaha akan melakukan pembayaran bagi hasil kepada BMT atau KSPPS sesuai *nisbah* yang telah disepakati bersama.
- 9) Pembayaran pokok dilakukan diakhir periode selesainya jangka waktu kerjasama (Hasim, 2011).

Teknik Penagihan

Teknik menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti metode atau sistem mengerjakan sesuatu, sedangkan penagihan adalah proses, cara, perbuatan menagih atau permintaan (peringatan, dsb) supaya membayar utang, dapat pula diartikan sebagai tuntutan supaya memenuhi janji (Kbbi, 2016). Menurut UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan mendefinisikan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah sebagai penyedia uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil (Rivai & Arifin, 2010). Dengan demikian, teknik penagihan pembiayaan merupakan suatu metode dan proses permintaan atau peringatan dari pihak pemilik dana kepada mitra usaha agar dapat membayar dan memenuhi janji kesepakatan untuk mengembalikan uang atau tagihan setelah jangka waktu atau jatuh tempo dengan imbalan atau bagi hasil.

Teknik Penagihan Pembiayaan menurut Kasmir ada beberapa cara yang dilakukan untuk melakukan penagihan piutang atau pembiayaan, yaitu:

- a. Melalui surat, yaitu bilamana pembayaran hutang dari pelanggan sudah melewati beberapa hari, tetapi belum dilakukan pembayaran. Perusahaan dapat mengirim surat untuk mengingatkan atau menegur pelanggan yang belum membayar hutangnya yang jatuh tempo. Apabila hutang tersebut belum juga dibayar setelah beberapa hari surat dikirimkan, maka dapat dikirimkan lagi surat dengan teguran yang lebih keras.
- b. Melalui telepon, yaitu apabila setelah pengiriman surat teguran ternyata tagihan tersebut belum juga dibayar, maka bagian kredit dapat menelpon pelanggan dan secara pribadi memintanya untuk segera melakukan pembayaran. Jika dari hasil pembicaraan tersebut ternyata pelanggan mempunyai alasan yang dapat diterima,

maka mungkin perusahaan akan dapat memberikan perpanjangan sampai jangka waktu tertentu.

- c. Kunjungan personal, yaitu melakukan kunjungan secara personal atau ke tempat pelanggan seringkali digunakan. Hal ini disarankan sangat penting dalam usaha-usaha pengumpulan piutang (Kasmir, 2008).

Kepuasan Anggota

Philip Kotler (2009) mengatakan bahwa : “kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.” Menurut Engel, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan (Al Arif, 2010).

Macam-macam kepuasan anggota terbagi menjadi dua:

- a. Kepuasan Fungsional, merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian dari suatu produk. Misal : karena makan membuat perut kita menjadi kenyang.
- b. Kepuasan Psikologikal, merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud. Misal : perasaan bangga karena mendapatkan pelayanan yang sangat istimewa dari sebuah rumah makan yang mewah (Kotler & Keller, 2021).

Indikator kepuasan anggota menurut Kotler, ciri-ciri pelanggan yang merasa puas adalah sebagai berikut :

- a. Menjadi lebih setia atau menjadi pelanggan yang loyal
- b. Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk atau jasa baru dan menyempurnakan produk yang ada
- c. Memberi komentar yang menguntungkan tentang produk perusahaan
- d. Kurang memperhatikan produk, iklan pesaing, kurang sensitiv pada harga
- e. Memberikan gagasan-gagasan atau ide kepada perusahaan
- f. Membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil daripada biaya pelanggan baru, karena transaksi menjadi rutin (Fikri et al., 2016).

Loyalitas Anggota

Loyalitas adalah menentukan pilihannya untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan. Sikap menentukan pilihannya untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan. Sikap menentukan pilihan tersebut juga untuk membuat komitmen dan melakukan pembelian ulang pada perusahaan tersebut. Loyalitas anggota atau nasabah merujuk kepada komitmen seseorang nasabah untuk tetap setia menggunakan jasa suatu bank dalam jangka waktu tertentu. Seorang nasabah yang loyal akan (a) *repeat* yaitu melakukan pembelian ulang, (b) *retention* yaitu tidak terpengaruh oleh barang atau jasa yang ditawarkan oleh bank lain, dan (c) *referral* yaitu memberitahukan hal-hal yang positif kepada pihak lain (Nanda Ayu, 2020).

Dalam bisnis yang mengandalkan jasa seperti perbankan, loyalitas merupakan kata kunci untuk memenangkan persaingan. Nasabah yang loyal akan berkomitmen untuk hanya menggunakan satu bank apapun menolak tawaran yang diberikan oleh pesaing. Lebih jauh Oliver (1997) mengatakan bahwa loyalitas nasabah adalah komitmen yang kuat dari nasabah untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa yang disukai secara konsisten dimasa yang akan datang (Nanda Ayu, 2020). Disamping itu loyalitas adalah asset terbesar perusahaan karena biaya yang lebih

besar diperlukan untuk menarik pelanggan/nasabah baru dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan pelanggan/nasabah yang loyal (Lutfiani & Musfiroh, 2022).

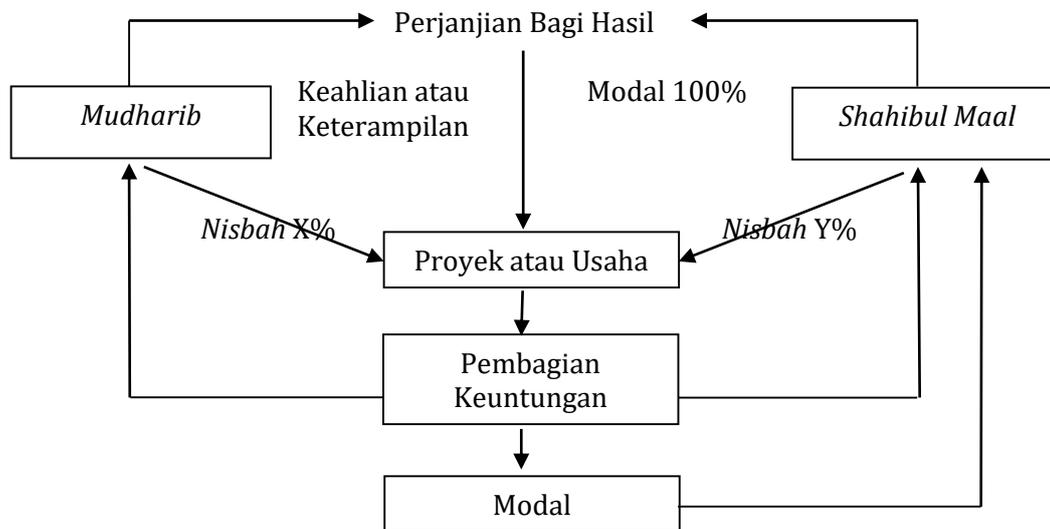
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Anggota. Pada penjelasan tentang pengertian loyalitas anggota atau nasabah dikatakan bahwa seorang nasabah yang loyal akan tetap setia untuk menggunakan (mengonsumsi) merek suatu produk yang dipercayai sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, dan tidak akan mudah beralih ke merek lain kecuali merek tersebut dapat memberikan manfaat yang lebih baik. Indikator pengukuran loyalitas nasabah sebagai berikut: Melakukan pembelian secara berulang, mereferensikan kepada orang lain, membicarakan hal-hal yang positif kepada orang lain, menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing (Nanda Ayu, 2020).

Pembiayaan *Mudharabah*

Mudharabah berasal dari kata *dharb*, berarti memukul atau berjalan. Pengertian memukul atau berjalan ini lebih tepatnya adalah proses seseorang memukulkan kakinya dalam menjalankan usaha (Muhammad, 2014). Pembiayaan *Mudharabah* adalah akad kerjasama usaha atau perniagaan antara pihak pemilik dana sebesar 100% dengan pihak pengelola (*Mudharib*), dengan porsi keuntungan akan dibagi bersama (nisbah) sesuai kesepakatan dimuka dari kedua belah pihak, sedangkan kerugian akan ditanggung oleh pemilik modal kecuali ditemukan adanya kelalaian atau kesalahan oleh pihak pengelola dana, seperti penyelewengan, kecurangan, dan penyalahgunaan dana (Hasim, 2011). Sedangkan menurut Ismail, pembiayaan *mudharabah* merupakan akad pembiayaan antara bank syariah sebagai *shahibul maal* dan nasabah sebagai *mudharib* untuk melaksanakan kegiatan usaha, dimana bank syariah memberikan modal sebanyak 100% dan nasabah menjalankan usahanya (Ismail, 2010). Sedangkan menurut Veithzal, *mudharabah* adalah akad kerja sama antara pemilik dana (*shahibul maal*) yang menyediakan seluruh kebutuhan modal, dan pihak pengelola usaha (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha bersama. Keuntungan yang diperoleh dibagi menurut perbandingan (*nisbah*) yang disepakati. Dalam hal terjadi kerugian, maka ditanggung oleh pemilik modal selama bukan diakibatkan kelalaian pengelola usaha. Sedangkan kerugian yang timbul karena kelalaian pengelola akan ditanggung jawab oleh pengelola usaha itu sendiri. Pemilik modal tidak turut campur dalam pengelola usaha, tetapi mempunyai hak untuk melakukan pengawasan.

Secara teknik *mudharabah* akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*shahibul maal*) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara *mudharabah* dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola. Seandainya kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola, si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut (Antonio, 2001).

Gambar 1. Skema Transaksi Mudharabah



Sumber : Antonio (2001)

Pembiayaan *Musarakah*

Dalam Undang-Undang No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah pengertian pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berupa : transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*, transaksi sewa-menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik*, transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam*, dan *istishna'*, transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qard*, dan transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk *ijarah* untuk transaksi multijasa (Kasmir, 2015).

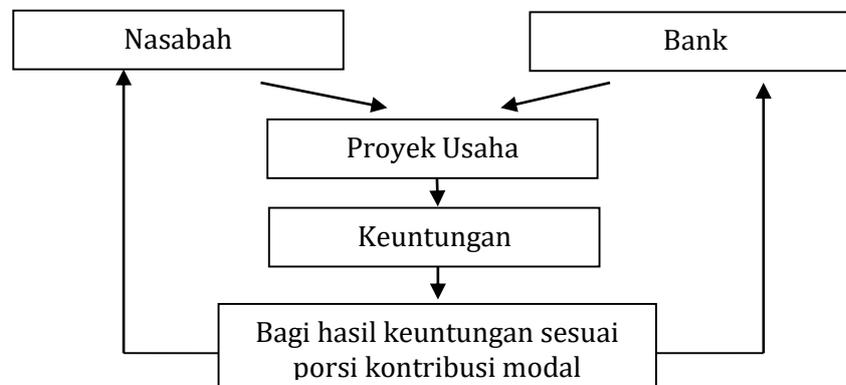
Musyarakah merupakan akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana (kompensasi, *expertise*) dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan (Musfiroh, 2016). Dengan kata lain adalah produk finansial syariah yang berbasis kemitraan sebagaimana halnya *mudharabah*. Namun kedua produk finansial tersebut memiliki ciri-ciri dan syarat-syarat yang berbeda. Pada pembiayaan *musyarakah*, bank dan calon nasabah bersepakat untuk bergabung dalam suatu kemitraan (*partnership*) dalam jangka waktu tertentu. Kedua belah pihak menempatkan modal untuk membiayai suatu proyek dan sepakat untuk membagi keuntungan bersih secara proposional yang ditentukan diawal akad (Liza, 2018).

Dalam *musyarakah* terdapat dua atau lebih mitra yang memasukan modal guna membiayai suatu investasi. Dalam perbankan, bank yang memberikan fasilitas *musyarakah* kepada nasabahnya untuk berpartisipasi dalam suatu proyek yang baru atau dalam suatu perusahaan yang telah berdiri dengan cara membeli saham (*equity shares*) dari perusahaan tersebut (Sutan Remy Sjahdeini, 2018).

Pembiayaan *musyarakah* atau *syirkah* merupakan suatu bentuk akad kerjasama perniagaan antara beberapa pemilik modal untuk menyertakan modalnya dalam suatu usaha, dimana masing-masing pihak mempunyai hak untuk ikut serta dalam pelaksanaan manajemen usaha tersebut. Keuntungan dibagi menurut proporsi penyertaan modal atau berdasarkan kesepakatan bersama. *Musyarakah* dapat diartikan pula sebagai percampuran dana untuk tujuan pembiayaan keuntungan (Hasim, 2011). Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pembiayaan *musyarakah* adalah kerjasama

antara dua pihak atau lebih dimana bank sebagai mitra yang memberikan bantuan modal kepada nasabah untuk berpartisipasi dalam suatu usaha yang telah didirikan oleh nasabah.

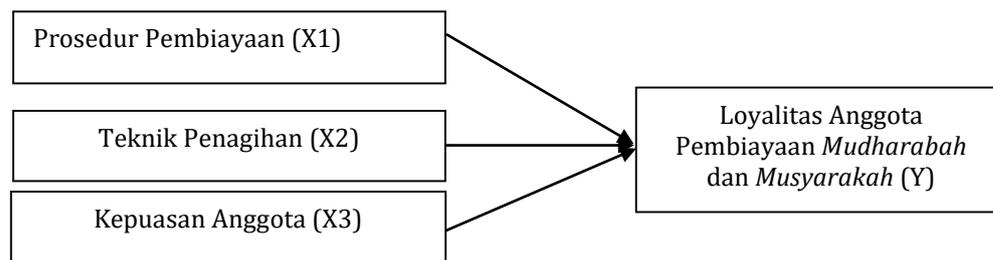
Gambar 2. Skema Transaksi *Musyarakah*



Sumber: Antonio (2001)

Berdasarkan teori-teori tersebut, maka dapat di rumuskan model penelitian kerangka teori sebagai berikut:

Gambar 3. Kerangka Teori



Metodologi Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berdasarkan filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random*, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017). Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga, beralamat di Jl. Bojongsari - Karang Banjar Purbalingga yang berperan sebagai koperasi serba usaha yang melayani berbagai pelayanan jasa yang beroperasi sesuai dengan syariat Islam. Adapun waktu penelitian dilaksanakan sejak bulan November 2021 sampai dengan bulan April tahun 2022.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Dalam kesempatan kali ini populasi yang digunakan adalah anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* sejumlah 901 anggota.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diuji karakteristiknya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan *simple random sampling* dimana setiap anggota populasi mempunyai *probabilitas* yang sama untuk dijadikan sampel (Suliyanto, 2018). Adapun penentuan jumlah sampelnya menggunakan persamaan Slovin (1992) yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan: N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

e = Tingkat Kesalahan (*sampling error*),
menggunakan e = (0,1)

Jadi, dalam penelitian ini untuk ukuran sampel menggunakan taraf kesalahan sebesar 10% yaitu :

$$n = \frac{N}{1+N(0,1)^2}$$

$$n = \frac{901}{1+901(0,1)^2}$$

$$n = \frac{901}{1+9,01}$$

$$n = \frac{901}{10,01}$$

$$n = 90,00999$$

Dibulatkan menjadi 90 anggota.

Dari perhitungan tersebut, dapat diketahui jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 90 anggota dari 901 anggota pembiayaan pada periode tahun 2017 sampai dengan tahun 2020, yang terdiri dari pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di KSU BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan cara membagi daftar pertanyaan kepada responden untuk dijawabnya (Suliyanto, 2018). Kemudian kuesioner disebar ke 90 responden anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di KSU BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga.

Variabel Penelitian

Variabel penelitian yaitu karakteristik objek penelitian yang nilainya bervariasi dari satu subjek ke subjek yang lainnya atau dari waktu yang satu ke waktu lainnya (Suliyanto, 2018). Dalam penelitian ini variabel yang akan diteliti antara lain sebagai berikut:

- a. Variabel X (Variabel independen atau bebas sebagai variabel yang mempengaruhi) yaitu : 1) Prosedur Pembiayaan (X_1): kinerja (*performance*), keistimewaan tambahan (*features*), kehandalan (*reliability*), daya tahan (*durability*). 2) Teknik Penagihan (X_2): bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*). 3) Kepuasan Anggota (X_3): kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan.

- b. Variabel Y (variabel dependen atau terikat atau sebagai variabel yang dipengaruhi). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* dengan indikator: Pembelian berulang (*Repeat Purchase*), ketahanan terhadap pengaruh negatif mengenai perusahaan (*Retention*), dan mereferensikan eksistensi perusahaan (*Referalls*).

Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan uji kualitas data terlebih dahulu yaitu, validitas dengan *pearson correlation* dan reliabilitas dengan *croanbach's alpha*, dilanjutkan dengan Uji Asumsi Klasik sebagai syarat pengujian regresi, dan Uji Hipotesis meliputi: Uji regresi linier berganda, Uji T, Uji F, dan Uji R².

Hasil dan Pembahasan

1. Uji Kualitas Data

1.1 Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Prosedur Pembiayaan	X1.1	0,657	0,207	Valid
	X1.2	0,701	0,207	Valid
	X1.3	0,716	0,207	Valid
Teknik Penagihan	X2.1	0,640	0,207	Valid
	X2.2	0,610	0,207	Valid
	X2.3	0,579	0,207	Valid
	X2.4	0,671	0,207	Valid
	X2.5	0,670	0,207	Valid
	X2.6	0,698	0,207	Valid
Kepuasan Anggota	X3.1	0,600	0,207	Valid
	X3.2	0,668	0,207	Valid
	X3.3	0,696	0,207	Valid
Loyalitas Anggota	Y1.1	0,762	0,207	Valid
	Y1.2	0,765	0,207	Valid
	Y1.3	0,718	0,207	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2022.

Dari tabel 2, bisa dilihat bahwa semua variabel X1, X2, X3 dan Y menghasilkan nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ sebesar (0,207), sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel X1, X2, X3 dan Y valid.

1.2 Uji Reliabilitas

Tabel 3. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Item	r-tabel	Alpha	Tanda	Batas	Keterangan
	Prosedur						
1	pembiayaan	X1	0,207	0,376	>	0,60	Reliabel
2	Teknik Penagihan	X2	0,207	0,716	>	0,60	Reliabel

No	Variabel	Item	r _{tabel}	Alpha	Tanda	Batas	Keterangan
3	Kepuasan anggota	X3	0,207	0,741	>	0,60	Reliabel
4	Loyalitas anggota	Y	0,207	0,802	>	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2022.

Dari tabel 3, dapat dilihat bahwa variabel X1, X2, X3 dan Y menghasilkan nilai R_{tabel} yaitu 0,207, Dengan hasil tersebut maka semua variabel dikatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

2.1 Uji Normalitas

Tabel 4. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.21608088
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.049
	Negative	-.063
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data primer yang diolah, 2022.

Dari data tabel 4, dapat menunjukkan bahwa hasil perhitungan normalitas dengan menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* memiliki probabilitas nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu 0,200. Hal ini berarti model regresi terdapat variabel residual yang berdistribusi normal.

2.2 Uji Multikolinieritas

Tabel 5. Uji Multikolinieritas

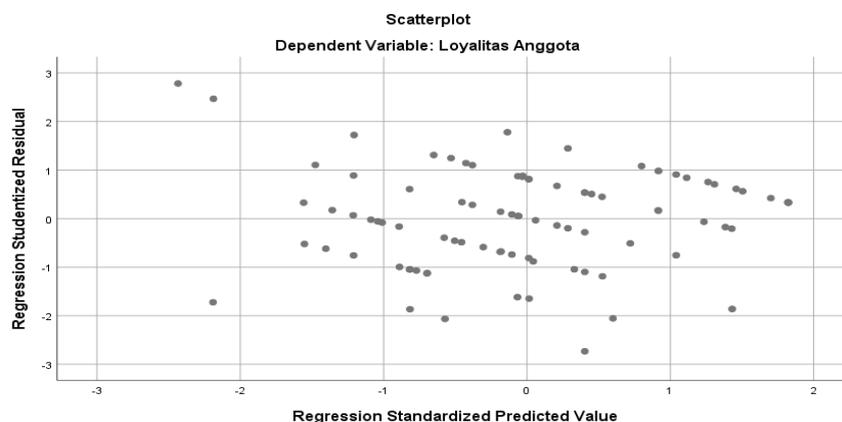
Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Prosedur Pembiayaan	0,694	1,442	Tidak terjadi multikolinieritas
Teknik Penagihan	0,646	1,548	Tidak terjadi multikolinieritas
Kepuasan Anggota	0,704	1,421	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022.

Dari tabel 5, diketahui bahwa variabel bebas (independen) yaitu prosedur pembiayaan, teknik penagihan, dan kepuasan anggota memiliki nilai tolerance > 0,1 dan nilai VIF < 10, sehingga tidak terjadi multikolinieritas.

2.3 Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4. Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data primer yang diolah, 2022.

Dari gambar grafik *scatterplot* 6, diketahui titik menyebar di atas dan di bawah sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

3.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Analisis Linier Berganda

Model	Unstandardize d Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Toleranc e	VIF
1 (Constant)	2.617	1.569		1.668	.099		
Prosedur Pembiayaan	.107	.112	.099	.949	.345	.694	1.442
Teknik Penagihan	.174	.061	.309	2.845	.006	.646	1.548
Kepuasan Anggota	.345	.120	.300	2.881	.005	.704	1.421

Sumber: Data primer yang diolah, 2022.

Berdasarkan hasil regresi linier berganda yang terdapat pada tabel 6, maka untuk menjawab H1, H2, dan H3 dapat dilihat penjelasan sebagai berikut ini :

- Konstanta (a) = 2,617, artinya jika persamaan prosedur pembiayaan, teknik penagihan, dan kepuasan anggota dianggap tetap atau konstan, maka skor loyalitas anggota akan sama dengan 2,617.
- Koefisien b1 = 0,107, artinya setiap penambahan prosedur pembiayaan sebesar 1% maka akan meningkatkan prosedur pembiayaan sebesar 0,107% dengan nilai signifikansi 0,345 > 0,05. Dengan demikian maka terjadi hubungan antara prosedur pembiayaan dengan loyalitas anggota. Koefisien regresi untuk variabel prosedur pembiayaan menyatakan bahwa apabila semakin baik prosedur pembiayaan maka akan semakin meningkat loyalitas anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga.

- c. Koefisien $b_2 = 0,174$, artinya setiap penambahan teknik penagihan sebesar 1% maka akan meningkatkan prosedur pembiayaan sebesar 0,174% dengan nilai signifikansi $0,006 < 0,05$. Dengan demikian maka terjadi hubungan positif antara teknik penagihan dengan loyalitas anggota. Koefisien regresi untuk variabel teknik penagihan bernilai positif menyatakan bahwa apabila semakin baik teknik penagihan maka akan semakin meningkat loyalitas anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga.
- d. Koefisien $b_3 = 0,345$, artinya setiap penambahan kepuasan anggota sebesar 1% maka akan meningkatkan prosedur pembiayaan sebesar 0,345% dengan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$. Dengan demikian maka terjadi hubungan positif antara kepuasan anggota dengan loyalitas anggota. Koefisien regresi untuk variabel kepuasan anggota bernilai positif menyatakan bahwa apabila semakin tinggi kepuasan anggota maka akan semakin meningkat loyalitas anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga.

3.2 Uji T (Uji Parsial)

Perhitungan uji T digunakan untuk menguji apakah signifikansi dari pengaruh prosedur pembiayaan, teknik penagihan, dan kepuasan anggota secara simultan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah*, dengan dasar pengambilan keputusan uji T dalam regresi yaitu jika $\text{sig} < 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y dan jika nilai $\text{sig} > 0,05$, atau $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan data tabel uji hipotesis pada point sebelumnya menunjukkan hasil uji t, bahwa:

- a. Pengaruh Prosedur Pembiayaan terhadap Loyalitas Anggota
Hasil pengujian hipotesis untuk t_{hitung} variabel prosedur pembiayaan berdasarkan analisis data diperoleh t_{hitung} sebesar 0,949. Sedangkan nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% terdapat derajat kebebasan $t_{\text{tabel}} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,025; 90-3-1) = 1,990$. Dikarenakan $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ ($0,949 < 1,990$), maka H_1 ditolak dan H_0 diterima. Artinya, prosedur pembiayaan tidak berpengaruh (dengan tingkat signifikansi $0,345 > 0,05$) terhadap loyalitas anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga.
- b. Pengaruh Teknik Penagihan terhadap Loyalitas Anggota
Hasil pengujian hipotesis untuk t_{hitung} variabel teknik penagihan berdasarkan analisis data diperoleh t_{hitung} sebesar = 2,845, sedangkan nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% terdapat derajat kebebasan $t_{\text{tabel}} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,025; 90-3-1) = 1,990$. Dikarenakan $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($2,845 > 1,990$), maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Artinya teknik penagihan berpengaruh positif secara signifikan (dengan tingkat signifikansi $0,006 < 0,05$) terhadap loyalitas anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga.
- c. Pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Loyalitas Anggota
Hasil pengujian hipotesis untuk t_{hitung} variabel teknik penagihan berdasarkan analisis data diperoleh t_{hitung} sebesar = 2,881, sedangkan nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% terdapat derajat kebebasan $t_{\text{tabel}} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,025; 90-3-1) = 1,990$. Dikarenakan $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($2,881 > 1,990$), maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Artinya kepuasan anggota berpengaruh positif secara signifikan (dengan tingkat

signifikansi $0,005 < 0,05$) terhadap loyalitas anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga.

3.3 Uji F (Uji Simultan)

Tabel 7. Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	69.371	3	23.124	15.109	.000 ^b
	Residual	131.618	86	1.530		
	Total	200.989	89			

Sumber: Data primer yang diolah, 2022.

Dengan hasil perhitungan $F_{hitung} = 15,109 > F_{tabel} = F(k;n-k) = (3 ; 90-3) = (3 ; 87) = 2,71$ dengan nilai probabilitas value atau taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Dapat diartikan bahwa variabel independen (prosedur pembiayaan, teknik penagihan, dan kepuasan anggota) secara simultan berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel dependen (loyalitas anggota).

3.4 Uji R² (Uji Koefisien Determinan)

Tabel 8. Uji R² (Uji Koefisien Determinan)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.587 ^a	.345	.322	1.237	2.002

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022.

Hasil dari uji determinasi dapat dilihat pada tabel 8, menunjukkan bahwa hasil perhitungan determinasi (R^2) yaitu sebesar 0,345. Hal ini menunjukkan arti bahwa pengaruh dari variabel independen (prosedur pembiayaan, teknik penagihan dan kepuasan anggota) terhadap loyalitas anggota pembiayaan sebesar 34,5%, sedangkan sisanya yaitu $100\% - 34,5\% = 65,5\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh prosedur pembiayaan terhadap loyalitas anggota pembiayaan

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pembiayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota dengan analisis data diperoleh t_{hitung} sebesar 0,949. Sedangkan nilai $t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,025; 90-3-1) = 1,990$. Dikarenakan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,949 < 1,990$) maka dapat disimpulkan bahwa H_1 ditolak dan H_0 diterima. Artinya prosedur pembiayaan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota (dengan tingkat signifikansi sebesar $0,345 > 0,05$).

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa prosedur pembiayaan yang baik belum tentu mempengaruhi loyalitas anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga. Karena pada dasarnya tujuan pemberian pembiayaan adalah realisasi yang sesungguhnya mengenai modal yang akan diberikan kepada anggota tanpa memperlumahkan bagaimana prosedur yang diberikan selama tidak melanggar norma-norma yang berlaku dalam lembaga keuangan. Hal ini yang membedakan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nanda Ayu Wardani,

dimana kualitas prosedur produk pembiayaan berpengaruh positif secara parsial terhadap loyalitas anggota (Nanda Ayu, 2020).

Teknik penagihan terhadap loyalitas anggota pembiayaan

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa teknik penagihan berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas anggota dengan analisis data diperoleh t_{hitung} sebesar 2,845. Sedangkan nilai $t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,025; 90-3-1) = 1,990$. Dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,845 > 1,990$) maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Artinya teknik penagihan berpengaruh terhadap loyalitas anggota (dengan tingkat signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$).

Hasil penelitian yang telah dilakukan memperlihatkan bahwa tingginya kualitas pelayanan yaitu teknik penagihan di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga mempengaruhi loyalitas anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* terutama pada sikap karyawan yang berkaitan dengan upaya mendengarkan dan memahami kebutuhan anggota, mengamati perilaku anggota, serta mampu mencurahkan perhatian sepenuhnya kepada anggota di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga. Hal-hal tersebut merupakan beberapa cara untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan yang harmonis dan lebih baik dengan para anggota. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nanda Ayu Wardani yang menyimpulkan bahwa layanan yang baik terutama pada teknik penagihan berpengaruh pada loyalitas anggota (Nanda Ayu, 2020).

Kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota pembiayaan

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas anggota dengan analisis data diperoleh t_{hitung} sebesar 2,881. Sedangkan nilai $t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,025; 90-3-1) = 1,990$. Dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,881 > 1,990$) maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Artinya kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota (dengan tingkat signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$).

Kepuasan anggota merupakan seberapa besar harapan anggota kepada lembaga. Anggota akan merasa puas apabila layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan. Dan anggota akan merasa sangat puas apabila layanan dan produk yang diberikan melebihi dari apa yang anggota harapkan. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi dari anggota maka hal ini biasanya terkait dengan faktor-faktor pelayanan yang diberikan kepada anggota.

Penelitian yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Nanda Ayu Wardani yaitu mengenai kepuasan anggota, perbedaannya terletak pada hasil yang sudah dilakukan yaitu bahwasannya kepuasan anggota secara signifikan tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota dan pada variabel yang diteliti yaitu variabel prosedur pembiayaan dan teknik penagihan (Nanda Ayu, 2020).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil hipotesis menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang terdapat pada prosedur pembiayaan terhadap loyalitas anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga. Artinya prosedur pembiayaan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga.

2. Hasil hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pada teknik penagihan terhadap loyalitas anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga. Artinya teknik penagihan berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga.
3. Hasil hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari Purbalingga. Artinya kepuasan anggota berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari.

Referensi

- Al Afifah, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi kasus di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang).[Skripsi].
- Al Arif, N. R. (2010). Muhammad. Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah.
- Antonio, M. S. (2001). Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik. Gema Insani.
- Cahyono, B. I. (2015). Analisis Sistem Dan Prosedur Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah Syariah (KPRS) Murabahah Untuk Mendukung Pengendalian Intern (Studi pada PT. BTN Syariah Cabang Jombang). Jurnal Administrasi Bisnis, 25(1).
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). Jurnal Bisnis Dan Manajemen, 3(1).
- Hasim, A. (2011). Standar Operasional Prosedur BMT Syirkah Muawwanah NU Bojongsari.
- 'Ibad, I. (2021, November 16). Prosedur Pembiayaan dan Teknik Penagihan Pembiayaan Mudharabah dan Musyarakah [Personal communication].
- Ismail. (2010). Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi. Kencana Prenada Media Grup.
- Kasmir. (2008). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2015). Dasar-Dasar Perbankan. Rajawali Pers.
- Kbbi, K. (2016). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Kementerian Pendidikan Dan Budaya.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 2.
- Liza, I. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Musyarakah (Studi Pada BMT Syariah Makmur Sukabumi Indah Bandar Lampung).
- Lutfiani, A. N., & Musfiroh, M. F. S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Perbankan Syariah, 2(3), 50-64.
- Muhammad. (2014). Manajemen Dana Bank Syariah. Rajagrafindo Persada.
- Musfiroh, M. F. S. (2016). Musyarakah Dalam Ekonomi Islam (Aplikasi Musyârah Dalam Fiqih Dan Perbankan Syariah). Syariat: Jurnal Studi Al-Qur'an Dan Hukum, 2(01), 173-186.
- Musfiroh, M. F. S., & Sugiyanti, T. (2018). Peran Kspps Tamzis Terhadap Pendapatan Daerah Kabupaten Wonosobo Melalui Produk Pembiayaan Mudharabah (Studi

- Kasus KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Wonosobo). *Manarul Qur'an: Jurnal Ilmiah Studi Islam*, 18(1), 52–76.
- Nanda Ayu, W. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pada Pt. Bprs Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu.
- Rivai, V., & Arifin, A. (2010). *Islamic Banking (Sebuah Teori, Konsep dan Aplikasi)*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Suliyanto, P. (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis & Disertasi*.
- Susilo, E. (2017). *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah [Jilid 1]*.
- Susyanti, J. (2016). *Pengelolaan lembaga keuangan syariah*. Malang: Empat Dua.
- Sutan Remy Sjahdeini, S. (2018). *Perbankan Syariah: Produk-produk dan aspek-aspek hukumnya*. Kencana.
- Veithzal, R. H., & Veithzal, A. P. (2008). *Islamic Financial Management: Teori, Konsep, dan Aplikasi Panduan Praktis untuk Lembaga Keuangan, Nasabah, Praktisi, dan Mahasiswa*. PT RajaGrafindo Persada.
- Winarno, S., & Ismaya, S. (2007). *Kamus Besar Ekonomi*.