



Pengaruh Pembiayaan, Pelayanan, Dan Kepuasan Terhadap Tingkat Pendapatan Nasabah Produk Warung Mikro Syariah Di Bsi Kc Jambi Gatot Subroto

M. Ridzky Aryatama

UIN STS Jambi

Sri Rahma

UIN STS Jambi

Korespondensi penulis: ridzkyaryatama88@gmail.com

Abstract. *The purpose of this study was to explain and analyze the effect of financing, service and satisfaction on MSME income at BSI KC Gatot Subroto. The type of research used in this research is quantitative research with a descriptive approach. The sample used with Proportional Stratified Random Sampling. Methods of data collection using observation, questionnaires, and documents. Data analysis method using Multiple Regression Analysis. The results show that financing, service and satisfaction have a simultaneous effect on MSME income at BSI KC Gatot Subroto. Partially, financing, service and satisfaction also simultaneously influence MSME income at BSI KC Gatot Subroto. Adjusted R Square value of $0.417 = 41.7\%$ means that the independent variables jointly affect the dependent variable by 41.7% and the rest are influenced by other variables not included in the study.*

Keywords: *Financing, Service, Satisfaction, Bank Syariah Indonesia.*

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan menganalisis pengaruh pembiayaan, pelayanan dan kepuasan terhadap pendapatan UMKM di BSI KC Gatot Subroto. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel digunakan dengan *Proportional Stratified Random Sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, angket, dan dokumentasi. Metode analisis data dengan menggunakan Analisis Regresi Berganda. Hasil menunjukkan bahwa pembiayaan, pelayanan dan kepuasan berpengaruh secara simultan terhadap pendapatan UMKM di BSI KC Gatot Subroto. Secara parsial, pembiayaan, pelayanan dan kepuasan juga berpengaruh secara simultan terhadap pendapatan UMKM di BSI KC Gatot Subroto. Nilai *Adjusted R Square* sebesar $0,417 = 41,7\%$ artinya variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependent sebesar 41,7% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Kata Kunci: *Pembiayaan, Pelayanan, Kepuasan, Bank Syariah Indonesia.*

PENDAHULUAN

Mengembangkan potensi UMKM di Indonesia tidak lepas dari bantuan perbankan dalam menyalurkan dana kepada pelaku UMKM. Peran bank syariah dalam pengembangan UMKM bertujuan untuk menyediakan dana bagi masyarakat untuk mengembangkan usahanya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh produk pembiayaan mikro bank BSI KC Gatot Subroto terhadap perkembangan UKM yang dikelola nasabah. Itu diukur dengan beberapa indikator seperti pinjaman yang diterima, peningkatan penjualan, peningkatan jumlah karyawan, dan peningkatan keuntungan

TINJAUAN PUSTAKA

Pembiayaan adalah kegiatan bank syariah yang meminjamkan dana kepada nasabah berdasarkan prinsip syariah. Penyaluran dana dalam bentuk pendanaan didasarkan atas kepercayaan pemilik dana kepada penerima dana. Pemilik dana berasumsi bahwa penerima dana akan mengembalikan dana dalam bentuk dana yang telah diberikan. Heading pada level kedua dituliskan dengan boldface italics dengan menggunakan huruf besar dan huruf kecil. Heading dituliskan rata kiri.

pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain. Layanan yang dibutuhkan masyarakat pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan material, yang bersifat pribadi sebagai pribadi, dan layanan administrasi yang diberikan oleh orang lain sebagai anggota organisasi seperti publik atau instansi pemerintah. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan karena berdasarkan permasalahan yang dikemukakan. Penelitian ini termasuk penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Populasi adalah jumlah keseluruhan objek yang diteliti. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 201 nasabah Bank Syariah Indonesia yang memakai produk pembiayaan mikro syariah Bank Syariah Indonesia KC Gatot Subroto. Setiap penelitian harus meneliti beberapa orang. Idealnya, Anda harus melihat semuanya. Namun karena banyaknya anggota atau individu dalam populasi, sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 67 nasabah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini kuesioner diuji kepada 67 sampel ($n=67$, $df=65$) dengan tingkat signifikansi 5% didapatkan r-tabel adalah 0,2027. Didapatkan nilai r-hitung untuk seluruh pertanyaan pada kuesioner dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner

Variabel	Item	r-hasil	r-tabel	Kesimpulan
Pembiayaan (X_1)	1	0,586	0,2027	Valid
	2	0,735	0,2027	Valid
	3	0,628	0,2027	Valid
	4	0,588	0,2027	Valid
	5	0,438	0,2027	Valid
	6	0,513	0,2027	Valid
	7	0,489	0,2027	Valid
	8	0,517	0,2027	Valid
Pelayanan (X_2)	1	0,716	0,2027	Valid
	2	0,711	0,2027	Valid
	3	0,668	0,2027	Valid
	4	0,646	0,2027	Valid
	5	0,681	0,2027	Valid
	6	0,639	0,2027	Valid
	7	0,540	0,2027	Valid
	8	0,553	0,2027	Valid
Kepuasan warung mikro syariah (X_3)	1	0,688	0,2027	Valid
	2	0,595	0,2027	Valid
	3	0,695	0,2027	Valid
	4	0,781	0,2027	Valid
	5	0,642	0,2027	Valid
	6	0,564	0,2027	Valid
	7	0,472	0,2027	Valid
	8	0,599	0,2027	Valid
Tingkat Pendapatan Usaha (Y)	1	0,666	0,2027	Valid
	2	0,671	0,2027	Valid
	3	0,468	0,2027	Valid
	4	0,439	0,2027	Valid
	5	0,341	0,2027	Valid
	6	0,609	0,2027	Valid
	7	0,549	0,2027	Valid
	8	0,670	0,2027	Valid

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat keseluruhan indikator variabel pembiayaan (X_1) yang terdiri dari 8 pertanyaan, variabel pelayanan (X_2) yang terdiri dari 8 pertanyaan, variabel kepuasan warung mikro syariah (X_3) yang terdiri dari 8 pertanyaan dan variabel tingkat pendapatan usaha (Y) yang terdiri dari 8 pernyataan dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel 0,2027.

Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Kuesioner

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Status
Pembiayaan	8	0,777	Reliabel
Pelayanan	8	0,794	Reliabel
Kepuasan	8	0,783	Reliabel
Tingkat pendapatan usaha	8	0,883	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pada variabel pembiayaan (X_1) yang terdiri dari 8 pertanyaan, variabel pelayanan (X_2) yang terdiri dari 8 pertanyaan, variabel kepuasan warung mikro syariah (X_3) yang terdiri dari 8 pertanyaan dan variabel tingkat pendapatan usaha (Y) yang terdiri dari 8 pernyataan memiliki nilai *Cronbach Alpha* >

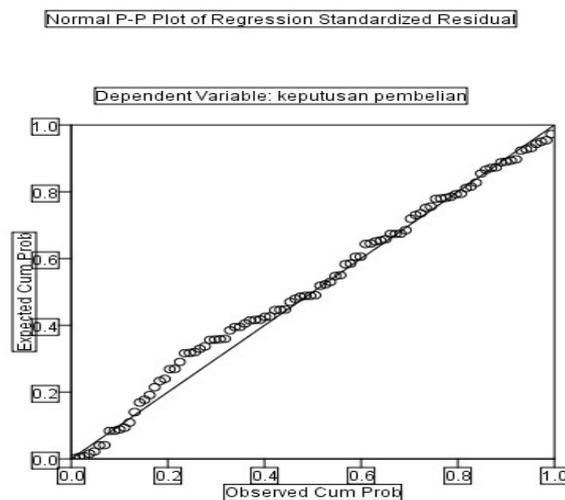
0,70. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini berstatus reliable.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah ada data variabel memiliki hubungan distribusi yang normal atau tidak. Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah ada data variabel memiliki hubungan distribusi yang normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan statistik uji P-Plot dengan SPSS 20. Hasil pengujian dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas



Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui tidak adanya korelasi antar variabel bebas yaitu variabel pembiayaan (X_1), variabel pelayanan (X_2) dan kepuasan warung mikro syariah (X_3). Sehingga dengan uji ini dapat diketahui bahwa untuk masing-masing variabel bebas memang benar-benar bebas. Pada penelitian ini, untuk melakukan uji multikolinieritas menggunakan bantuan program SPSS.

Tabel 4.6
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9.396	3.068		3.062	.003		
Pembiayaan	.289	.124	.289	2.333	.023	.575	1.738
Pelayanan	.169	.080	.227	2.102	.040	.758	1.319
Kepuasan	.238	.107	.291	2.226	.030	.517	1.934

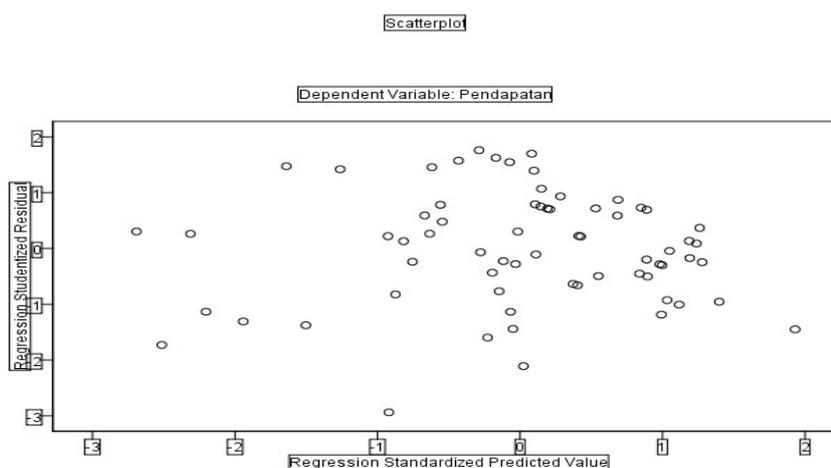
Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* > 0,05 dengan demikian maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya semua variabel

pembiayaan (X_1), variabel pelayanan (X_2) dan kepuasan warung mikro syariah (X_3) tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistics 20* pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Grafik di atas menunjukkan bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas.

Hasil Uji Hipotesis

Uji t

Uji *t* bertujuan untuk melihat secara parsial apakah pengaruh masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) bermakna atau tidak.

Tabel 4.7 Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.396	3.068		3.062	.003
Pembiayaan	.289	.124	.289	2.333	.023
Pelayanan	.169	.080	.227	2.102	.040
Kepuasan	.238	.107	.291	2.226	.030

Uji F

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (tingkat pendapatan usaha). Berikut merupakan hasil uji F yang di sajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.8 Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	582.121	3	194.040	16.704	.000 ^a
	Residual	731.819	63	11.616		
	Total	1313.940	66			

Koefisien Determinan (R²)

Untuk melihat besarnya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel model summary berikut ini:

**Tabel 4.9
Hasil Koefisien Determinan
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.666 ^a	.443	.417	3.408

Analisis Regresi Linear Berganda

$$Y = 9,396 + 0,289X_1 + 0,169X_2 + 0,238X_3$$

1. Konstanta (a) = 9,396

Ini berarti jika semua variabel independent di anggap sama dengan nol (0) maka nilai variabel dependent (tingkat pendapatan usaha) sebesar 9,396

2. Variabel Pembiayaan (X₁) = 0,289

Nilai koefisien pembiayaan bertanda positif terhadap tingkat pendapatan usaha dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,289. Hal ini menunjukkan bahwa setiap nilai variabel pembiayaan di naikan 1 point atau satuan sementara, maka variabel tingkat pendapatan usaha (Y) akan meningkat sebesar 0,289.

3. Variabel Pelayanan (X₂) = 0,169

Nilai koefisien pelayanan bertanda positif terhadap tingkat pendapatan usaha dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,169. Hal ini menunjukkan bahwa setiap nilai variabel pelayanan di naikan 1 point atau satuan sementara, maka variabel tingkat pendapatan usaha (Y) akan meningkat sebesar 0,169.

4. Variabel Kepuasan Warung Mikro Syariah (X₃) = 0,238

Nilai koefisien kualitas produk bertanda positif terhadap tingkat pendapatan usaha dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,238. Hal ini menunjukkan bahwa setiap nilai variabel kepuasan warung mikro syariah di naikan 1 point atau satuan sementara, maka variabel tingkat pendapatan usaha (Y) akan meningkat sebesar 0,238.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Ada pengaruh variabel pembiayaan, pelayanan dan kepuasan warung mikro syariah terhadap tingkat pendapatan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Jambi Gatot Subroto.

2. Ada pengaruh variabel pembiayaan terhadap tingkat pendapatan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Jambi Gatot Subroto.
3. Ada pengaruh variabel pelayanan terhadap tingkat pendapatan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Jambi Gatot Subroto.
4. Ada pengaruh variabel kepuasan warung mikro syariah terhadap tingkat pendapatan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Jambi Gatot Subroto.

SARAN

Disarankan bagi Pembiayaan Mikro pada Bank Syariah Indonesia terus ditingkatkan lagi sehingga akan meningkatkan pendapatan bagi pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Antonio, M.S. (2001). Bank Syariah dari Teori ke Praktek. Jakarta: Gema issani.
- Arifin, Zainul. (2005). Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah. Jakarta: Pustaka Alvabet.
- Ismail. (2011). Perbankan Syariah. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka
- Jumhur,(2013).Kementrian Koperasi dan UKM.Perkembangan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). dan Usaha Besar.
- Kasmir. (2002). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Muhammad,(2014).ManajemenDana Bank Syariah.Jakarta:RajawaliPers.
- Soeratno, & Lincoln Arsyad. (1993). Metodologi Penelitian: untuk Ekonomi dan Bisnis. (Edisi Revisi). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

- Ertiyant, Fuan, Wulanda, & Fitri, Peran Bank Syariah Terhadap Pembiayaan UMKM di Masa Pandemi Covid-19, (Jurnal Tabbaru': Islamic Banking and Finance Vol. 5. No. 1

- Leiwakabessy & Lahallo, Pembiayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Sebagai Solusi dalam Meningkatkan Produktivitas Usaha pada UMKM Kabupaten Sorong. *Journal of Dedication to Papua Community*, I(1), p. 11-21.
- Maryati, Sri. "Peran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Dalam Pengembangan UMKM dan Agribisnis Pedesaan di Sumatera Barat." *Journal Of Economic and Economic Education* 3, No.1, (2014): 2.
- Rahmatia, Rahmatia, Madris Madris, dan Sri Undai Nurbayani. Pengaruh Modal Usaha, Tenaga Kerja Dan Lama Usaha Terhadap Laba Usaha Mikro Di Kota Palopo Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal*, Vol 4.25 Januari 2019.
- Suryani, Tatik, dkk, Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Surabaya: 2001. No. 3