

EFEK PELAYANAN PRIMA DAN TINGKAT KEUNTUNGAN PADA SIKAP ANGGOTA MEMILIH PEMBIAYAAN DI KOPERASI SYARIAH DI KABUPATEN MALANG

Muhammad Majduddin¹⁾, Munirul Abidin²⁾, Muhammad Anas³⁾

¹⁾Universitas Kiai Abdullah Faqih Gresik

²⁾Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

³⁾Universitas Kiai Abdullah Faqih Gresik

¹⁾ mohammadmajduddin.inkafa@gmail.com, ²⁾ munirul@bio.uin-malang.ac.id,

³⁾ mohammadanas1204@gmail.com

Abstrak. Riset ini bertujuan untuk mengetahui efek pelayanan prima dan tingkat keuntungan pada sikap anggota memilih pembiayaan di koperasi syariah secara parsial dan simultan. Metode dalam riset ini adalah kuantitatif, jenis riset asosiatif berbentuk kausal. Populasi dalam riset ini yaitu seluruh anggota koperasi syariah yang mengambil pembiayaan pada tahun 2022. Teknik pengambilan sampelnya adalah *Sampling* Aksidental berjumlah 98 anggota. Hasil test t membuktikan variabel pelayanan prima mempunyai t_{hitung} senilai 3,088 lebih tinggi dari t_{tabel} yaitu 1,985 ($3,320 > 1,985$) dengan substansiasi senilai 0,001. Nilai *Standardized Coefficients* variabel X_1 senilai 0,379 atau 37,9% bermakna variabel pelayanan prima memberi efek positif substansial pada sikap anggota memilih pembiayaan senilai 37,9%. Sedangkan variabel tingkat keuntungan mempunyai t_{hitung} senilai 4,156 lebih tinggi dari t_{tabel} yaitu 1,985 ($4,156 > 1,985$) dengan keakuratan senilai 0,000. Nilai *Standardized Coefficients* variabel X_2 senilai 0,475 atau 47,5% bermakna variabel tingkat keuntungan memberi efek positif substansial pada sikap anggota memilih pembiayaan *murabahah* senilai 47,5%. Nilai hasil Test F senilai $100,339 > 3,09$ dan substansiasi $0,00 < 0,05$ bermakna pelayanan prima dan tingkat keuntungan secara simultan berefek positif substansial pada sikap anggota memilih pembiayaan di koperasi syariah. Nilai persentase koefisien determinasi (R^2) yang diberikan oleh faktor pelayanan prima dan tingkat keuntungan pada sikap anggota memilih pembiayaan *murabahah* senilai 67,9% sedangkan sisanya 32,1% yaitu variabel lain diluar riset ini.

Kata kunci: Pelayanan prima, Tingkat Keuntungan, dan Sikap Anggota.

Abstract. This research aims to determine the effect of excellent service and profit levels on members' attitudes towards choosing financing in sharia cooperatives partially and simultaneously. The method in this research is quantitative, a type of causal associative research. The population in this research is all members of sharia cooperatives who took out financing in 2022. The sampling technique was Accidental Sampling, totaling 98 members. The results of the t test prove that the excellent service variable has a calculated t of 3.088 which is higher than the t table of 1.985 ($3.320 > 1.985$) with a substantiality of 0.001. The Standardized Coefficients value of the variable Meanwhile, the profit level variable has a calculated t of 4.156 which is higher than the t table, namely 1.985 ($4.156 > 1.985$) with an accuracy of 0.000. The value of the Standardized Coefficients variable The F Test result value of $100.339 > 3.09$ and a

substantiality of $0.00 < 0.05$ means that excellent service and profit levels simultaneously have a substantial positive effect on members' attitudes towards choosing financing in sharia cooperatives. The percentage value of the coefficient of determination (R^2) provided by the excellent service factor and profit level on members' attitudes towards choosing murabahah financing is 67.9%, while the remaining 32.1% is another variable outside this research.

Keywords: *Excellent service, keuntungan level, and member attitude*

PENDAHULUAN

Perbankan merupakan segala aktivitas yang terkait dengan bank, meliputi organisasi, kegiatan usaha, juga teknik dan proses untuk menjalankan kegiatan usahanya. Bank dapat dipahami sebagai lembaga finansial yang menjalankan aktivitas usaha dengan mengelola dana yang berasal dari warga dan mengembalikan dana tersebut kepada pihak yang membutuhkan melalui pembiayaan, serta memberikan jasa-jasa keuangan lainnya. Dijelaskan dalam fatwa DSN MUI bank syariah melakukan kegiatan usahanya yaitu berdasarkan pada hukum Islam.¹

Pertumbuhan bank syariah didorong oleh sejumlah faktor diantaranya adalah penerapan praktik syariah dalam dunia bisnis. Lembaga keuangan non bank juga berniat mendirikan jasa keuangan Islam, misalnya asuransi Islam, pegadaian syariah dan pasar modal syariah.²

Dengan semakin berkembangnya perbankan syariah, mulai berdiri lembaga keuangan Islam non bank diantaranya ada koperasi syariah. *Koperasi syariah* juga merupakan lembaga yang mengutamakan aspek kemanusiaan dan *kemaslahatan* tanpa memikirkan keuntungan semata dan telah mendapat respon yang sangat baik dan selama bertahun-tahun mengembangkan *Koperasi syariah* telah tersebar luas disebagian besar wilayah Indonesia.³ Jadi *Koperasi syariah* adalah organisasi keuangan mikro syariah yang menyediakan jasa finansial komersial dan finansial sosial.

Tujuan utama syariah (*maqasid syariah*) yaitu memajukan kemakmuran manusia, yang dilakukan untuk melindungi agama, diri, akal, keturunan dan kekayaan. Tujuan ekonomi

¹ Andrew Shandy Utama, "Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia," *UNES Law Review* 2, no. 3 (2020): 290-98, <https://doi.org/10.31933/unesrev.v2i3.121>.

² A. Rio Makkulau Wahyu and Wirani Aisyah Anwar, "Dewan Pengawasan Syariah Pada Bank Syariah (Tinjauan Undang-Undang Perbankan Syariah)," *Al-Azhar Journal of Islamic Economics* 2, no. 2 (2020): 82-93, <https://doi.org/10.37146/ajie.v2i2.44>.

³ Yasmin Afnan Solekha et al., "Baitul Maal Wa Tamwil Sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah Pemberdaya Ekonomi Umat (Konsep Dan Teori)," *Velocity: Journal of Sharia Finance and Banking* 1, no. 1 (2021): 44-58, <https://doi.org/10.28918/velocity.v1i1.3647>.

islam adalah untuk mencapai kesejahteraan sosial yaitu perekonomian masyarakat secara keseluruhan. Tatanan sosial yang kokoh adalah berdasarkan prinsip adil dan persaudaraan yang menyeluruh.⁴ Pembiayaan berperan dalam meningkatkan usaha usaha yang dijalankan.⁵ Dari riset yang dituliskan oleh Asri diperoleh hasil bahwa terdapat faktor-faktor yang memefeki sikap anggota adalah faktor ketertariksn (*transaksional*), faktor keyakinan (*referensial*), faktor keinginan (*prefensian*) dan faktor pencarian informasi (*eksploratif*).⁶

Dapat dikatakan bahwa anggota Koperasi syariah yang menerima pembiayaan bisa menjalani kehidupan yang makmur setelah mendapatkan pembiayaan dan mengalami kemajuan usaha. Kesejahteraan yang dimaksud bisa dilihat dari kesanggupannya memenuhi kewajibannya untuk melunasi selama jangka waktu pembiayaan, usaha yang dijalankan berkembang seperti bertambahnya hewan ternak dan mempunyai tempat peternakan yang lebih memadai untuk hewan ternaknya.

Oleh karena itu, semua perusahaan yang berkecimpung dengan jasa umumnya yang salah satunya yaitu Koperasi syariah mempunyai kewajiban untuk terus menerus menyusun strategi, mencari inovasi dan mengelola sumber dana dengan baik. Harapannya untuk para anggota yang menerima pembiayaan *murabahah* dapat terus mengembangkan usaha yang dijalkannya. Perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas produk jasanya agar perusahaan tersebut dapat diterima oleh anggota dan masyarakat luas.

Selanjutnya anggota akan memberi penilaian layanan dan keuntungan yang dirasakannya, apabila anggota merasa nyaman dan mendapat timbal balik yang positif untuk usahanya mereka akan kembali untuk memenuhi kewajibannya melunasi pembiayaan telah diterimanya. Mereka juga akan merekomendasikan ke anggota lain untuk melakukan pembiayaan yang sama dengan kebutuhan yang sudah disediakan pada fasilitas program peternak. Riset pendukung tentang efek pelayanan prima dan tingkat keuntungan pada sikap anggota memilih pembiayaan *murabahah* yang dilakukan oleh Nanda dengan judul “Efek Tingkat Keuntungan, Pengetahuan Nasabah, Prosedur Pembiayaan dan Kualitas Pelayanan Pada Sikap Mengambil Pembiayaan *Murabahah*” menunjukkan hasil variabel pengetahuan nasabah dan tingkat keuntungan berefek pada sikap nasabah memilih pembiayaan

⁴ Dewi Maharani, “Ekonomi Islam: Solusi Terhadap Masalah Sosial-Ekonomi,” *Intiqad: Jurnal Agama Dan Pendidikan Islam* 10, no. 1 (2018): 20–34, <https://doi.org/10.30596/intiqad.v10i1.1921>.

⁵ Dina Camelia, “Peran Pembiayaan *Murabahah* Terhadap Perkembangan Usaha Dan Kesejahteraan Pelaku Umkm Pasar Tradisional,” *Jurnal Ekonomi Islam* 1, no. 3 (2018): 195–204.

⁶ Rizka Komala Asri, “Pengaruh Tingkat Margun Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Pembiayaan *Murabahah*” 63, no. 2 (2018): 1–3.

murabahah di Bank Syariah.⁷ Riset yang sudah ada sebagian besar meneliti tentang efek layanan pada sikap minat menabung.⁸

Dari pemikiran tersebut, penulis termotivasi untuk melakukan riset dengan judul “Efek Pelayanan prima Dan Tingkat Keuntungan Pada Sikap Anggota Memilih Pembiayaan di Koperasi Syariah”.

TINJAUAN PUSTAKA

1) *Baitul Maal*

Koperasi syariah mempunyai dua arti, *Baitul Maal* dan *Baitul Tamwil*. Kata “*maal*” disebut sebagai kegiatan sosial, khususnya terkait dengan pengumpulan dan distribusi ZIS (Zakat, Infaq dan *Shodaqoh*). Sedangkan kata “*tamwil*” mengacu pada beroperasinya lembaga keuangan non laba. BMT bukan hanya berorientasi pada bidang perniagaan atau memusat kekayaannya untuk kalangan atas, tetapi untuk didistribusikan kekayaan secara adil dan wajar melainkan untuk kalangan menengah kebawah.⁹

2) Pelayanan terbaik

Pelayanan prima merupakan salah satu cara perusahaan untuk meningkatkan nama baik perusahaan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya.¹⁰

3) Tingkat keuntungan

Dalam jurnal ilmiah yang dituliskan oleh Sumanti¹¹ Ridwansyah menjelaskan dalam buku yang berjudul mengenai istilah dalam perbankan syariah, keuntungan adalah selisih harga barang yang dibeli oleh bank dengan harga jualnya kembali kepada anggota. Definisi tingkat keuntungan selanjutnya menggunakan teori Pisol, dkk dalam

⁷ Hanif arifi Nanda, “Pengaruh Tingkat Margin, Pengaturan Nasabah, Prosedur Pembiayaan Dan Kalitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mengambil Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera),” 2020, 1-137.

⁸ Zahrotul Mauludia and Sri Mulyani, “Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang Pengaruh Pelayanan Dan FAasilitas Terhadap Minat Anggota Untuk Menabung (Studi Pada BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syari ' Ah Jatim) Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang,” *Perbankan Syariah* 4 (2023): 20-38.

⁹ Solekha et al., “*Baitul Maal Wa Tamwil* Sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah Pemberdaya Ekonomi Umat (Konsep Dan Teori).”

¹⁰ Mahendra Dwi Laksono and Sri Mulyani, “Excellent Service: Studi Implementasi Pada Koperasi Syariah,” *Idarotuna : Journal of Administrative Science* 4, no. 1 (2023): 33-45, <https://doi.org/10.54471/idarotuna.v4i1.42>.

¹¹ Susi Sumanti, Nety Hermawati, and Selvia Nuriasari, “Pengaruh Margin Dan Lokasi Terhadap Keputusan Melakukan Pembiayaan Murabahah Studi Pada BMT Baskara Asri Sejati Cabang Sekampung” 5, no. 3 (2019): 1-23, <https://doi.org/P-ISSN 2460-8211>.

Yusro menjelaskan keuntungan *murabahah* ditentukan dari biaya pembiayaan, biaya operasional dan keuntungan.¹²

4) Sikap Anggota

Dalam jurnal ilmiah yang dituliskan oleh Maulana¹³ Schiffman dan Kanuk mendefinisikan pengambilan sikap adalah identifikasi dan pemilihan setidaknya dua *opsi*. Secara umum, seseorang dapat mengakses pilihannya saat menentukan lebih banyak pilihan.

Anggota akan melihat kualitas dari bank seperti pelayanan dan penawaran produknya sehingga anggota tertarik untuk menggunakannya dengan memandangnya demi kepuasan.¹⁴

METODE PENELITIAN

Metode dalam riset ini yaitu metode kuantitatif, dimana jenis pendekatannya bersifat asosiatif dengan bentuk kausal, yaitu melakukan pengujian efek variabel bebas pada variabel terikat.¹⁵ Riset ini bermaksud meneliti populasi atau sampel secara acak dengan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data. Riset ini berfokus pada lokasi spesifik yaitu Koperasi syariah. Artinya riset ini ada interaksi dari dua faktor atau lebih. Kajian yang menjadi bahasan pada riset ini adalah apakah terdapat efek antara pelayanan prima dan tingkat keuntungan pada sikap anggota memilih pembiayaan di Koperasi syariah.

Populasi

Populasi dalam riset adalah seluruh anggota koperasi syariah yang melakukan pembiayaan di koperasi syariah di Kabupaten Malang yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya.

¹² Yusro Rahma, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Margin Murabahah Bank Syariah Di Indonesia," *Akuntabilitas* 9, no. 1 (2016): 43-54, <https://doi.org/10.15408/akt.v9i1.3584>.

¹³ Fajar Rezky Maulana, Nevi Hasnita, and Evriyenni Evriyenni, "Pengaruh Pengetahuan Produk Dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah," *JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance*. 2, no. 2 (2020): 124, <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v2i2.8644>.

¹⁴ Zulkifli Zainuddin, "Analisis Faktor Dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat)," *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 1, no. 1 (2016): 1-12.

¹⁵ M.M. Dr. Ratna Wijayanti Daniar Paramita, S.E., *Metode Penelitian Kuantitatif*, 3rd ed., 2021.

Sampel

Sampel ditentukan menggunakan dasar perhitungan yang dinyatakan oleh Sugiyono dalam Febriasari dkk sebagai berikut:¹⁶

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

Rumus N =

Keterangan:

n = Besarnya sampel

N = Besarnya populasi

e = *Standar error* (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1)

Hasil perhitungan sampel diatas yang didapatkan adalah 98 orang dengan teknik pengambilannya yaitu cara *Sampling Accidental*.¹⁷ *Sampling Accidental* adalah cara mengambil sampel secara bertepatan dan sesuai untuk dijadikan sumber data.

Sumber Data

1. Data Utama

Pengumpulan fakta yang digunakan yaitu data primer dari kuesioner yang dibagikan kepada anggota koperasi syariah yang melakukan pembiayaan di koperasi syariah yang berada di wilayah Kabupaten Malang.

2. Data Sekunder

Riset ini juga menggunakan fakta sekunder yang diperoleh dari sumber karya ilmiah akademik terdahulu, buku, *website* dan referensi lainnya yang berkaitan pelayanan prima dan tingkat keuntungan.¹⁸ Data sekunder berguna untuk menyempurnakan data utama yang terhimpun di lapangan.

¹⁶ Puty P Febriasari et al., "Jurnal Equilibrium Manajemen Online ISSN: 2460-2299," *Jurnal Equilibrium Manajemen Online ISSN: 2460-2299* 7, no. 2 (2021): 50-64.

¹⁷ Putu Ade, Gusti Agung, *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik dengan SPSS* (Yogyakarta, CV Budi Utama: 2018) hlm.25

¹⁸ Sari, "Pengaruh Pengetahuan Dan Motivasi Santri Terhadap Minat Dalam Memilih Produk-Produk Bank Syariah," *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2019.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Test Instrumen

1. Test Validitas

Berdasarkan hasil test validitas sleuruh item pernyataan dalam riset ini dikatakan valid karena nilai r_{hitung} lebih tinggi dari r_{tabel} (0,1654) dan substansiasi kurang dari atau setara dengan 0,05.

2. Test Reliabilitas

Berdasarkan hasil test reliabilitas dapat dilihat bahwa data pada riset ini reliabel karena besarnya nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6.

2) Test Asumsi Klasik

1. Test Normaliitas

Berdasarkan hasil test normalitas, menunjukkan bahwa data riset ini berdistribusi normal yang bisa dilihat dengan titik-titik berada di sekeliling garis diagonal.

2. Test Multikolinearitas

Berdasarkan test multikolinearitas dapat dilihat nilai *tolerance* senilai 0,259 lebih tinggi dari 0,1 dan nilai VIF senilai 3,8 kurang dari 10 atau nilai *tolerance* $0,259 > 0,1$ dan nilai VIF $3,8 < 10$. Kesimpulannya adalah tidak terjadi multikolinearitas data dalam riset ini.

Test Heteroskedastisitas

Berdasarkan test heteroskedastisitas terlihat bahwa dalam riset ini tidak terjadi heteroskidastisitas karena titik pada diagram menyebar berada diatas dan dibawah titik nol.

3. Test Autokorelasi

Berdasarkan test autokorelasi dapat dilihat bahwa $DU < D < 4 - DU$ yaitu $1,71 < 1,83 < 2,28$. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa data dalam riset ini tidak terjadi autokorelasi.

3) Test Hipotesis

1. Test Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi yang diperoleh hasil perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$\text{Sikap Anggota} = 3,772 + 0,124 X_1 + 0,115 X_2$$

Keterangan:

- 1) Konstanta senilai 3,772 berarti jika pelayanan prima (X_1) dan tingkat keuntungan (X_2) nilainya yaitu nol, maka sikap anggota (Y) nilainya adalah 3,772
- 2) Koefisien regresi variabel pelayanan prima (X_1) senilai 0,124
- 3) Koefisien regresi variabel tingkat keuntungan (X_2) senilai 0,115

2. Test t (Parsial) dan Test F (Simultan)

- 1) Efek Pelayanan prima (X_1) Pada Sikap Anggota (Y) Memilih Pembiayaan di Koperasi syariah

H_0 : Pelayanan prima (X_1) tidak berefek positif dan substansial pada sikap anggota (Y) memilih pembiayaan di Koperasi syariah.

H_1 : Pelayanan prima (X_1) berefek positif dan substansial pada sikap anggota (Y) memilih pembiayaan di Koperasi syariah

Dari hasil Test t bahwa hasil t_{hitung} variabel pelayanan prima senilai 3,320 lebih tinggi dari t_{table} yaitu 1,985 ($3,320 > 1,985$) dengan keakuratan 0,001. Nilai *Standardized Coefficients* dari variabel pelayanan prima (X_1) senilai 0,379 atau 37,9%. Jadi H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hkesimpulannya adalah variabel pelayanan prima berefek positif substansial pada variabel sikap anggota (Y) memilih pembiayaan di Koperasi syariah senilai 37,9%.

- 2) Efek Tingkat Keuntungan (X_2) Pada Sikap Anggota (Y) Memilih Pembiayaan di Koperasi syariah

H_0 : Tingkat keuntungan (X_2) tidak berefek positif dan substansial pada sikap anggota (Y) memilih pembiayaan di Koperasi syariah

H_2 : Tingkat keuntungan (X_1) berefek positif dan substansial pada sikap anggota (Y) memilih pembiayaan di Koperasi syariah

Dari hasil Test t menunjukkan bahwa hasil t_{hitung} tingkat keuntungan senilai 4,156 lebih tinggi dari t_{table} yaitu 1,985 ($4,156 > 1,985$) dengan substansialsi 0,000. Nilai *Standardized Coefficients* dari variabel tingkat keuntungan (X_2) senilai 0,475 atau 47,5%. Jadi H_0 ditolak dan H_2 diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat keuntungan berefek positif substansial pada variabel sikap anggota (Y) memilih pembiayaan *murabahah* di Koperasi syariah senilai 47,5%.

- 3) Efek Pelayanan prima (X_1) dan Tingkat Keuntungan (X_2) Pada Sikap Anggota (Y) Memilih Pembiayaan di Koperasi syariah

H_0 : Pelayanan prima (X_1) dan Tingkat keuntungan (X_2) tidak berefek positif dan substansial pada sikap anggota (Y) memilih pembiayaan di Koperasi syariah

H_3 : Pelayanan prima (X_1) dan Tingkat keuntungan (X_2) berefek positif dan substansial pada sikap anggota (Y) memilih pembiayaan di Koperasi syariah

Dari hasil Test F dapat dilihat bahwa hasil F_{hitung} efek pelayanan prima dan tingkat keuntungan pada sikap anggota senilai 100,339 lebih tinggi dari F_{tabel} yaitu 3,09 ($100,339 > 3,09$) dengan keakuratan 0,000. Jadi H_0 ditolak dan H_3 diterima. Kesimpulannya adalah variabel pelayanan prima dan tingkat keuntungan berefek positif substansial pada sikap anggota memilih pembiayaan *murabahah* di Koperasi syariah.

3. Test Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil test koefisien determinasi besarnya koefisien determinasi atau *R Square* adalah 0,679 atau 67,9% variabel sikap anggota memilih pembiayaan *murabahah* diefeki oleh variabel pelayanan prima dan tingkat keuntungan sedangkan sisanya ($100\% - 67,9\%$) adalah 32,1% diefeki oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam riset ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari test hipotesis tersebut akan digunakan untuk mengetahui efek pelayanan prima dan tingkat keuntungan pada sikap anggota memilih pembiayaan di Koperasi syariah.

1. Efek Pelayanan prima (X_1) Pada Sikap Anggota (Y) Memilih Pembiayaan di Koperasi syariah di Koperasi Syariah di Kabupaten Malang

Berdasarkan hasil Test t menunjukkan bahwa hasil t_{hitung} dari variabel pelayanan prima yaitu senilai 3,320 lebih tinggi dari t_{table} yaitu 1,985 ($3,320 > 1,985$) dengan substansiasi 0,001 dan hasil *Standardized Coefficients* senilai 0,379 dapat diartikan bahwa variabel pelayanan prima berefek positif substansial senilai 37,9% pada variabel sikap anggota (Y) memilih pembiayaan di koperasi syariah di kabupaten Malang.

Berdasarkan hasil tersebut apabila pelayanan prima yang dimiliki oleh anggota semakin luas maka sikap anggota dalam memilih pembiayaan *murabahah* akan semakin mudah dan cepat, karena anggota akan terbantu dalam memilih pembiayaan yang

mereka butuhkan. Apabila anggota yang melakukan pembiayaan semakin banyak maka penyaluran dana juga akan terus berlangsung baik.

Dengan demikian koperasi syariah harus meningkatkan penyebaran informasi produk jasa tabungan juga pembiayaannya agar anggota semakin banyak pengetahuan dan semakin meningkat anggota yang melakukan pembiayaan di koperasi syariah daripada di bank syariah.

2. Efek Tingkat Keuntungan (X_2) Pada Sikap Anggota (Y) Memilih Pembiayaan Koperasi Syariah di Kabupaten Malang

Berdasarkan hasil Test t menunjukkan bahwa hasil t_{hitung} efek tingkat keuntungan senilai 4,156 lebih tinggi dari t_{tabel} yaitu 1,985 ($4,156 > 1,985$) dengan substansiasi 0,000 dan hasil *Standardized Coefficients* senilai 0,475 dapat diartikan bahwa variabel tingkat keuntungan (X_2) berefek positif substansial senilai 47,5% pada variabel sikap anggota (Y) memilih pembiayaan di koperasi syariah di Kabupaten Malang.

Berdasarkan hasil tersebut artinya apabila tingkat keuntungan yang ditetapkan oleh koperasi syariah sesuai dengan kapasitas kemampuan usaha para anggota maka sikap anggota dalam memilih pembiayaan akan lebih meningkat, karena anggota akan terbantu dalam memilih pembiayaan yang mereka butuhkan. Apabila anggota yang melakukan pembiayaan semakin banyak maka penyaluran dana juga akan terus berlangsung baik.

Dengan demikian koperasi syariah harus meningkatkan fasilitas unggulannya seperti fasilitas program peternak dengan menyediakan pembiayaan yang tingkat keuntungannya rendah sehingga anggota semakin tertarik mengambil pembiayaan di koperasi syariah.

2. Efek Pelayanan prima (X_1) dan Tingkat Keuntungan (X_2) Pada Sikap Anggota (Y) Memilih Pembiayaan di koperasi syariah di Kabupaten Malang

Dari hasil Test F menunjukkan bahwa hasil F_{hitung} efek pelayanan prima dan tingkat keuntungan pada sikap anggota senilai 100,339 lebih tinggi dari F_{tabel} yaitu 3,09 ($100,339 > 3,09$) dengan substansiasi 0,000 berarti secara simultan atau secara bersamaan variabel pelayanan prima dan tingkat keuntungan berefek positif substansial pada variabel sikap anggota memilih pembiayaan di koperasi syariah di Kabupaten Malang.

Hasil penelitian membuktikan bahwa jika pelayanan prima yang diperoleh setiap anggota semakin luas dan juga ketetapan tingkat keuntungan yang sesuai dengan kebutuhan usaha anggota maka akan memefeki sikap anggota memilih pembiayaan karena anggota akan merasa sangat terbantu dengan pembiayaan yang mereka terima sehingga akan selalu berupaya meningkatkan usaha yang mereka jalankan dan akan membawa *feedback* positif kepada koperasi syariah yang telah memberikan pembiayaan.

Adapun persentase nilai determinasi (R²) yang diperoleh dari variabel pelayanan prima dan tingkat keuntungan pada variabel sikap anggota memilih pembiayaan memberikan kontribusi senilai 67,9% sedangkan sisanya (100%-67,9%) adalah 32,1% yang artinya variabel bebas yaitu pelayanan prima dan tingkat keuntungan memberikan efek senilai 67,9% dan sisanya 32,1% diefeki oleh variabel lain diluar riset ini.

Dengan demikian koperasi syariah harus meningkatkan penyebaran informasi produk jasa pembiayaannya agar anggota semakin banyak pengetahuan dan semakin meningkat anggota yang melakukan pembiayaan dan harus meningkatkan fasilitas unggulannya seperti fasilitas program peternak dengan menyediakan pembiayaan yang tingkat keuntungannya rendah sehingga anggota semakin tertarik untuk yang melakukan pembiayaan di koperasi syariah

PENUTUP

Simpulan

Hasil dari riset ini bisa diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil Test t disimpulkan variabel pelayanan prima berefek positif substansial pada sikap anggota memilih pembiayaan di koperasi syariah. Sehingga koperasi syariah harus meningkatkan penyebaran informasi lebih luas agar anggota dapat mencari informasi tentang produk-produk pembiayaan karena untuk membantu para anggota memilih pembiayaan di koperasi syariah.
2. Dari hasil Test t disimpulkans bahwa variabel tingkat keuntungan berefek positif substansial pada sikap anggota memilih pembiayaan di koperasi syaria. Sehingga koperasi syariah harus meningkatkan fasilitas program unggulannya untuk membantu usaha para anggota lebih berkembang dan terbantu dengan adanya fasilitas program peternak yang memberikan tingkat keuntungan rendah sesuai dengan kapasitas kemampuan anggotanya.

3. Secara simultan variabel pelayanan prima dan tingkat keuntungan berefek positif substansial pada sikap anggota memilih pembiayaan di koperasi syariah. Sehingga koperasi syariah harus meningkatkan penyebaran informasi lebih luas dan meningkatkan fasilitas program unggulannya agar sikap anggota dalam memilih pembiayaan semakin meningkat.

Saran

1. Bagi Pihak Akademisi

Riset ini dapat menjadi literasi untuk melengkapi pustaka dan berguna sebagai tambahan pengetahuan untuk memenuhi tugas atau riset yang akan datang terutama riset perbankan Islam.

2. Untuk peneliti berikutnya

Peneliti menyarankan supaya menambahi variabel lain dalam riset yang berdampak pada sikap anggota dalam memilih pembiayaan, misalnya produk pembiayaan lainnya yang ada di koperasi syariah.

3. Bagi Koperasi Syariah

Bagi koperasi syariah meningkatkan penyebaran informasi lebih luas dan meningkatkan fasilitas program unggulannya agar sikap anggota dalam memilih pembiayaan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Asri, Rizka Komala. "Efek Tingkat Margun Dan Prosedur Pembiayaan Pada Sikap Nasabah Dalam Pengambilan Pembiayaan Murabahah" 63, no. 2 (2018): 1–3.
- Camelia, Dina. "Peran Pembiayaan Murabahah Pada Perkembangan Usaha Dan Kesejahteraan Pelaku Umkm Pasar Tradisional." *Jurnal Ekonomi Islam* 1, no. 3 (2018): 195–204.
- Dr. Ratna Wijayanti Daniar Paramita, S.E., M.M. *Metode Riset Kuantitatif*. 3rd ed., 2021.
- Febriasari, Puty P, Adi Mursalin Ery Niswan, Ricola Dewi Rawa, Dami Dina Octaviani, Margareta Mery Aisyah, Makdalina Ery Niswan, Semmy Faldo Melya Yosita, et al. "Jurnal Equilibrium Manajemen Online ISSN: 2460-2299." *Jurnal Equilibrium Manajemen Online ISSN: 2460-2299* 7, no. 2 (2021): 50–64.
- Laksono, Mahendra Dwi, and Sri Mulyani. "Excellent Service: Studi Implementasi Pada Koperasi Syariah." *Idarotuna : Journal of Administrative Science* 4, no. 1 (2023): 33–45. <https://doi.org/10.54471/idarotuna.v4i1.42>.
- Maharani, Dewi. "Ekonomi Islam: Solusi Pada Masalah Sosial-Ekonomi." *Intiqad: Jurnal Agama Dan Pendidikan Islam* 10, no. 1 (2018): 20–34. <https://doi.org/10.30596/intiqad.v10i1.1921>.
- Maulana, Fajar Rezky, Nevi Hasnita, and Evriyenni Evriyenni. "Efek Pengetahuan Produk Dan Word of Mouth Pada Sikap Nasabah Memilih Bank Syariah." *JIHbiz:Global Journal of Islamic Banking and Finance*. 2, no. 2 (2020): 124. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v2i2.8644>.
- Mauludia, Zahrotul, and Sri Mulyani. "Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang Efek Pelayanan Dan FAasilitas Pada Minat Anggota Untuk Menabung (Studi Pada BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syari ' Ah Jatim) Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang." *Perbankan Syariah* 4 (2023): 20–38.
- Nanda, Hanif arifi. "Efek Tingkat Keuntungan, Pengatuan Nasabah, Prosedur Pembiayaan Dan Kalitas Pelayanan Pada Sikap Mengambil Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Pada KSPPS Muamalah Berkah Sejahtera)," 2020, 1–137.
- Prasada, E.A. *Figur Hukum Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Sebagai Lembaga Ekonomi Kerakyatan. CV. Pena Persada. Jawa Tengah. Vol. 1, 2019.*
- Rahma, Yusro. "Faktor-Faktor Yang Memefeki Keuntungan Murabahah Bank Syariah Di Indonesia." *Akuntabilitas* 9, no. 1 (2016): 43–54. <https://doi.org/10.15408/akt.v9i1.3584>.
- Sari. "Efek Pengetahuan Dan Motivasi Santri Pada Minat Dalam Memilih Produk-Produk Bank Syariah." *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2019.
- Shandy Utama, Andrew. "Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia." *UNES Law Review* 2, no. 3 (2020): 290–98. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v2i3.121>.
- Solekha, Yasmin Afnan, Alisa Qotrunnada Murdianah, Nofia Sri Lestari, and Rinda Asytuti. "Baitul Maal Wa Tamwil Sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah Pemberdaya Ekonomi Umat (Konsep Dan Teori)." *Velocity: Journal of Sharia Finance and Banking* 1, no. 1 (2021): 44–58. <https://doi.org/10.28918/velocity.v1i1.3647>.

- Sumanti, Susi, Nety Hermawati, and Selvia Nuriasari. "Efek Keuntungan Dan Lokasi Pada Sikap Melakukan Pembiayaan Murabahah Studi Pada BMT Baskara Asri Sejati Cabang Sekampung" 5, no. 3 (2019): 1-23. <https://doi.org/P-ISSN 2460-8211>.
- Wahyu, A. Rio Makkulau, and Wirani Aisiyah Anwar. "Dewan Pengawasan Syariah Pada Bank Syariah (Tinjauan Undang-Undang Perbankan Syariah)." *Al-Azhar Journal of Islamic Economics* 2, no. 2 (2020): 82-93. <https://doi.org/10.37146/ajie.v2i2.44>.
- Yusran, Muhammad. "Analisis Faktor Penentu Sikap Nasaabah Dalam Memilih Jasa Bank Syariah Di Kabupaten Mamuju." *POINT: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 3, no. 1 (2021): 45-57. <https://doi.org/10.46918/point.v3i1.913>.
- Zainuddin, Zulkifli. "Analisis Faktor Dalam Pengambilan Sikap Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat)." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 1, no. 1 (2016): 1-12. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v1i1.5>.