

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Lokasi penelitian

Dalam penelitian ini mengambil sampel dari anggota di BMT UGT Sidogiri cabang Surabaya yang beralamatkan di Jalan Demak No. 137 RT/RW 02/10 Kelurahan Tembok Dukuh Kecamatan Bubutan Surabaya.

a. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah citra perusahaan, reputasi perusahaan dan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat dalam pembiayaan mudharabah. Dimana pada saat ini citra, reputasi dan kualitas pelayanan sebuah perusahaan merupakan salah satu hal yang sangat diperhatikan oleh nasabah.

2. Profil BMT UGT Sidogiri

a. Sejarah Berdirinya BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri

Awal mula berdirinya BMT Sidogiri yaitu dari rasa keprihatinan para ustadz alumni Pondok Pesantren Sidogiri yang masuk dalam pengurus Urusan Guru Tugas (UGT) karena semakin banyaknya praktik riba yang terjadi di sekitar pondok pesantren Sidogiri. Mayoritas masyarakat di sekitar pesantren mengandalkan uang pinjaman dari rentenir. Praktik riba

ini terjadi karena tidak adanya lembaga keuangan berlandaskan system syariah yang dapat meminjamkan modal usaha kepada masyarakat sekitar pondok pesantren Sidogiri. Hal ini semakin memudahkan bagi para rentenir untuk masuk dan menyebarkan praktik riba pada masyarakat sekitar pondok pesantren.¹

Setelah mendapat izin dari pengasuh pondok dan berbekal dari pengalaman mengikuti seminar tentang konsep Simpan Pinjam Syariah yang diselenggarakan di pondok pesantren yang diasuh oleh Kyai Zainul Hasan Genggong Probolinggo, maka pada tanggal 12 Rabi'ul Awal 1418 H atau 17 Juli 1997 ditetapkanlah berdirinya BMT Sidogiri pertama yang diberi nama *Baitul Mal wat-Tamwil Maslahah Mursalah lil Ummah* di Pasuruan disingkat BMT MMU.

Seiring dengan berjalannya waktu pada tanggal 4 September 1997, disahkanlah BMT MMU sebagai Koperasi Serba Usaha dengan Badan Hukum Koperasi Nomor 608/BH/KWK.13/IX/97. Kehadiran BMT Sidogiri mendapatkan tanggapan yang positif dari masyarakat sekitar pondok karena dengan adanya BMT ini masyarakat tidak lagi khawatir akan adanya praktik riba dan masyarakat dapat terhindar hutang dari para rentenir. BMT UGT Sidogiri didirikan oleh beberapa pengurus BMT-MMU dan orang-orang yang berada dalam satu kegiatan UGT-PPS (Urusan Guru Tugas Pondok Pesantren Sidogiri) termasuk pimpinan madrasah, guru, alumni, dan partisipan PPS yang tersebar di Jawa Timur.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

¹ Samsul Arifin, *Wawancara*, Surabaya, 5 Agustus 2015.

Pada tahun 2000 para pengurus BMT UGT Sidogiri ingin mengembangkan misinya keseluruh Indonesia, yang mana pada daerah tersebut terdapat alumni dari pondok pesantren Sidogiri. Pendirian bangunan cabang pertama bertempat di Surabaya. Karena di kota Surabaya sangat berpotensi dan terdapat banyak alumni, maka banyak pula nasabah yang terdapat di kantor cabang ini. Mayoritas nasabah BMT UGT Sidogiri adalah alumni pondok pesantren Sidogiri.²

Pembukaan BMT Sidogiri Cabang Surabaya diberi nama BMT Usaha Gabungan Terpadu disingkat “UGT” Sidogiri mulai beroperasi pada tanggal 9 rabiul awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M di Surabaya dan kemudian mendapatkan badan hukum koperasi dari kanwil dinas koperasi Provinsi Jawa Timur dengan Surat Keputusan Nomor: 09/BH/KWK.13/VII/2000 tertanggal 22 Juli tahun 2000.

Bangunan BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya pada waktu itu masih berupa “*cangkrukan*” yaitu terdiri dari kantor apa adanya dari kayu yang berukuran 2x4 meter. Namun, pada tahun 2004 BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya berhasil meningkatkan hasil kerjanya dan membangun kantor seluas 5x6 meter di Jalan Asem Mulyo No. 48 Surabaya, tetapi tempatnya masih dalam kondisi menyewa.

BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya mulai dapat berkembang semakin maju dan nasabah juga semakin meningkat yang akhirnya pada tahun 2011 BMT berhasil membeli tanah dan bangunan berlantai dua di

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

² Ibid.

Jalan Demak No. 137 RT 02 RW 10 Kelurahan Tembok Dukuh, Kecamatan Bubutan, Surabaya. Perkembangan BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya yang sangat bagus ini membuahkan kepercayaan dari masyarakat sekitar sehingga sekarang BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya mendapat inventaris dari kantor pusat berupa satu unit mobil avanza untuk operasional kepala cabang.³

b. Visi dan Misi

1) Visi

- a) Terbangunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan Syariah Islam.
- b) Terwujudnya budaya ta'awun dalam kebaikan dan ketakwaan di bidang social ekonomi.

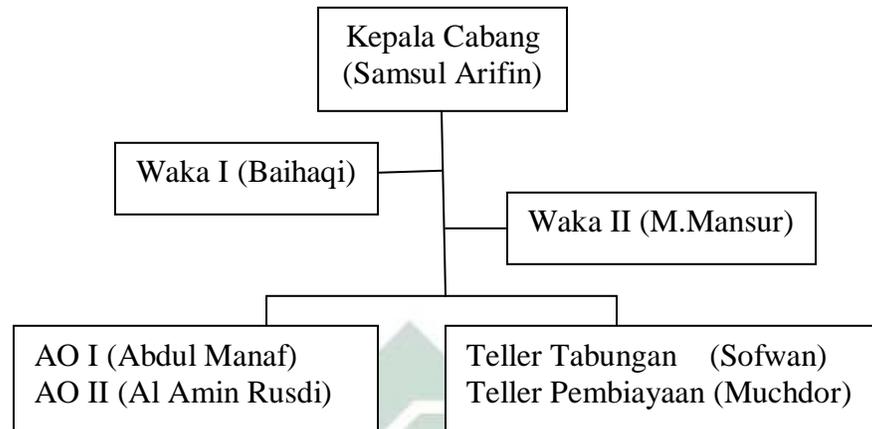
2) Misi

- a) Menerapkan dan memasyarakatkan Syariat Islam dalam aktivitas ekonomi.
- b) Menanamkan pemahaman bahwa system syariah dibidang ekonomi adalah adil, mudah dan maslahah.
- c) Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota.
- d) Melakukan aktivitas ekonomi dengan budaya STAF (Siddiq/Jujur, Tabliq/Komunikatif, Amanah/Percaya, Fatonah/Profesional).

³ Ibid.

3. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas

Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya



Gambar 4.1

Dalam setiap susunan organisasi terdapat tugas masing-masing, deskripsi tugas pada setiap susunan organisasi di atas adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Cabang: Mengepalai seluruh kegiatan yang berada di cabang Surabaya
- b. Wakil Kepala Cabang: Menjadi kepala operasional di kantor cabang dan mempunyai fungsi seperti tugas dan wewenang kepala cabang tertentu.
- c. *Accounting Officer* (AO) atau pemasaran: memasarkan produk-produk BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya kepada masyarakat sekitar, biasanya mereka yang bertugas di bagian pemasaran lebih sering berada di luar kantor.
- d. *Teller*: bertugas untuk menangani seluruh kegiatan yang berhubungan dengan keuangan (keluar masuknya uang) dan menangani segala bentuk

layanan bagi anggota yang ingin melakukan pembiayaan atau membuka tabungan baru.⁴

4. Produk dan Aplikasi Akad

Terdapat dua macam produk yang terdapat pada BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya, yaitu produk simpanan dan produk pembiayaan. Setiap produk memiliki ketentuan dan keuntungan yang berbeda-beda. Produk-produk simpanan yang ada di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya antara lain:

- a. Tabungan umum syariah, merupakan simpanan yang dapat disetor dan dapat diambil sewaktu-waktu sesuai kebutuhan anggota. Akad tabungannya berdasarkan prinsip syariah *mudharabah mustarakah* dengan nisbah 30% anggota : 70% BMT.
- b. Tabungan Haji Al-Haromain, merupakan tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanakan ibadah haji. Akad tabungannya berdasarkan prinsip syariah *mudharabah mustarakah* dengan nisbah 50% anggota : 50% BMT.
- c. Tabungan Umrah Al-Hasanah, merupakan tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanakan ibadah umrah. Akad tabungannya berdasarkan prinsip syariah *mudharabah mushtarakah* dengan nisbah 40% anggota : 60% BMT.
- d. Tabungan Idul Fitri, merupakan tabungan umum berjangka untuk membantu anggota memenuhi kebutuhan hari raya idul fitri. Akad

⁴ Ibid.

- a. UGT GES (Gadai Emas Syariah), merupakan fasilitas pembiayaan dengan agunan berupa emas, ini sebagai alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat dan mudah. Akad yang digunakan adalah *rahn* dan *ijarah*.
- b. UGT MUB (Modal Usaha Barokah), merupakan fasilitas pembiayaan modal kerja bagi anggota yang mempunyai usaha mikro dan kecil dengan akad bagi hasil (*mudharabah/musharakah*) atau jual beli (*murabahah*)
- c. UGT MTA (Multiguna Tanpa Agunan), merupakan fasilitas pembiayaan tanpa agunan untuk memenuhi kebutuhan anggota dengan akad jual beli (*murabahah*) atau berbasis sewa (*ijarah, kafalah* dan *hiwalah*) atau *qard al hasan*.
- d. UGT KBB (Kendaraan Bermotor Barokah), merupakan fasilitas pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan akad *murabahah*.
- e. UGT PBE (Pembelian Barang Elektronik), merupakan fasilitas pembiayaan yang ditujukan untuk pembelian barang elektronik dengan akad *murabahah* atau *ijarah muntahiah bi al-tamlik*.
- f. UGT PKH (Pembiayaan Kafalah Haji), merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif bagi anggota untuk memenuhi kebutuhan kekurangan setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh Kementerian Agama untuk mendapatkan nomor seat porsi haji dengan akad *kafalah bil ujah*.⁵

⁵ Ibid.

5. Mekanisme Pembiayaan Mudharabah BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya

Dalam hal ini dana yang diperoleh oleh pihak BMT yang digunakan untuk pembiayaan adalah dana yang berasal dari perputaran uang, keuntungan nisbah bagi hasil dan juga dari modal penyertaan dana pihak ketiga. Prosedur pembiayaan telah ditetapkan oleh pihak BMT dibuat dengan mempertimbangkan kemudahan dan juga minimalisasi resiko pembiayaan tersebut. Berikut adalah beberapa tahapan dalam melakukan pembiayaan.

a. Tahap Pengajuan Pembiayaan

Dalam tahap ini calon nasabah disyaratkan untuk mempersiapkan beberapa hal⁶:

- Aplikasi permohonan pembiayaan (APP) serta pendapatan dan pengeluaran keluarga (PPK)
- Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- Fotokopi Kartu Keluarga (KK)
- Fotokopi surat nikah (bagi yang sudah menikah)
- Fotokopi jaminan pembiayaan
- Uang pendaftaran menjadi nasabah (simpanan pokok) sebesar Rp 5.000 (bagi yang belum menjadi anggota)
- Setoran awal minimal Rp 10.000

Selanjutnya syarat-syarat tersebut diserahkan kepada *Customer Service* (CS) untuk diperiksa kelengkapannya. Setelah semua persyaratan lengkap

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

⁶ Baihaqi, *Wawancara*, Surabaya, 12 Maret 2016.

kemudian diberikan kepada kepala cabang untuk menanyakan pertanyaan dasar tentang usaha dan keluarga nasabah yang akan menerima pembiayaan tentang proses pembiayaan mudharabah di BMT. Kemudian berkas pengajuan tersebut diserahkan kepada *Account Officer* (AO) untuk diperiksa lebih lanjut. Setelah itu pihak CS mencatat pada buku pengajuan pembiayaan tentang permohonan pembiayaan mudharabah dan kemudian membuat formulir pembiayaan mudharabah.

b. Tahap Pencairan Pembiayaan

Setelah permohonan disetujui, maka nasabah akan dihubungi oleh BMT untuk menandatangani slip pembiayaan dan juga pembacaan akad pembiayaan yang akan dilakukan oleh AO. Di dalam akad dijelaskan tentang jumlah pembiayaan, *nisbah* bagi hasil yang telah disepakati bersama, dan jumlah angsuran pokok yang harus dibayarkan oleh nasabah. Selain itu pihak BMT juga menilai barang yang akan dijadikan jaminan oleh nasabah.

c. Tahap Pemanfaatan dan Pengembalian Pembiayaan

Pada tahap ini nasabah BMT memiliki kekuasaan penuh untuk mengelola pinjaman yang telah diberikan pihak BMT. Tetapi pihak BMT juga melakukan pengawasan terhadap situasi keadaan usaha nasabah. Biasanya kontrol dilakukan bersamaan dengan saat penarikan angsuran pembiayaan yang jadwalnya telah disepakati bersama.

Pengembalian pembiayaan di BMT UGT Sidogiri Cabang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Surabaya berbentuk angsuran baik harian, mingguan maupun bulanan.

Jangka waktu angsuran ditetapkan berdasarkan hasil kesepakatan bersama, sedangkan besarnya angsuran telah ditetapkan oleh pihak BMT dari perhitungan nisbah bagi hasil yang telah disepakati bersama dalam akad.

Pada pelaksanaannya pembayaran angsuran oleh nasabah, pihak BMT langsung mengunjungi lokasi usaha nasabah. Hal itu dikarenakan BMT Sidogiri telah membuat ketetapan untuk memberikan kemudahan kepada para nasabahnya dalam proses pengembalian angsuran. Biasanya nasabah yang akan melakukan setoran angsuran pembiayaan terlebih dahulu menghubungi pihak BMT, yang kemudian pihak BMT mendatangi lokasi nasabah.

Angsuran yang dibayarkan oleh nasabah terdiri dari 2 macam pembayaran, yaitu angsuran pokok, bagi hasil untuk BMT dan tabungan pembiayaan.⁷

- Angsuran pokok adalah angsuran yang dibayarkan oleh nasabah untuk melunasi pokok pembiayaan yang diambil. Biasanya besar angsuran disesuaikan dengan jangka waktu pengembalian.
- Profit BMT adalah besarnya keuntungan atau nisbah bagi hasil yang diterima oleh BMT atas modal yang telah diberikan. Nisbah bagi hasil ini sebelumnya telah disepakati bersama antara kedua belah pihak yaitu nasabah yang mendapatkan pembiayaan dengan pihak BMT.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

⁷ Amin, *Wawancara*, Surabaya, 13 Maret 2016.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,647	0,361	Valid
2	0,584	0,361	Valid
3	0,579	0,361	Valid
4	0,549	0,361	Valid

Sumber: Data Primer, diolah 2016

Dari hasil pengujian tersebut dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan yang berisi 4 pertanyaan memiliki nilai r hitung $>$ r tabel, maka dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Reputasi Perusahaan

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,704	0,361	Valid
2	0,479	0,361	Valid
3	0,609	0,361	Valid
4	0,536	0,361	Valid
5	0,560	0,361	Valid

Sumber: Data Primer, diolah 2016

Dari hasil pengujian tersebut dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan berisi 5 pertanyaan memiliki nilai r hitung $>$ r tabel, maka dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,573	0,361	Valid
2	0,415	0,361	Valid
3	0,418	0,361	Valid
4	0,422	0,361	Valid
5	0,659	0,361	Valid
6	0,515	0,361	Valid
7	0,563	0,361	Valid
8	0,404	0,361	Valid

Sumber: Data Primer, diolah 2016

Dari hasil pengujian tersebut dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan berisi 4 pertanyaan memiliki nilai r hitung $>$ r tabel, maka dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Kepercayaan

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,629	0,361	Valid
2	0,431	0,361	Valid
3	0,569	0,361	Valid
4	0,429	0,361	Valid

Sumber: Data Primer, diolah 2016

Dari hasil pengujian tersebut dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan berisi 4 pertanyaan memiliki nilai r hitung $>$ r tabel, maka dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

b. Uji Reliabilitas

Berikut tabel perhitungan nilai Alpha Cronbach dari keempat variabel penelitian:

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

No	Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Keterangan
1	Citra Perusahaan	0,669	Reliabel
2	Reputasi Perusahaan	0,665	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan	0,712	Reliabel
4	Kepercayaan	0,690	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah 2016

Semua item pertanyaan yang digunakan sebagai instrument variabel penelitian mempunyai Alpha Cronbach $>$ 0,6. Kriteria reliabilitas dapat

Tabel 4.11
 Hasil Uji Normalitas
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	13.96251256
Most Extreme Differences	Absolute	.051
	Positive	.034
	Negative	-.051
Kolmogorov-Smirnov Z		.450
Asymp. Sig. (2-tailed)		.987

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.

Sumber: *Data Primer, diolah 2016*

Hasil uji normalitas dengan menggunakan perhitungan Kolmogorov-Smirnov Z test menunjukkan bahwa distribusi normal dengan nilai 0,450. Pada model yang digunakan dengan nilai signifikansi 2-tailed pada variabel X_1 (citra perusahaan), X_2 (reputasi perusahaan), dan X_3 (kualitas pelayanan) lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,987. Dengan hasil pengujian normalitas maka dapat dilakukan pengujian hipotesis.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan lain hasilnya tetap. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara mendeteksinya adalah dengan melakukan uji korelasi Rank Spearman yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan nilai undstandardized residual dengan masing-masing variabel independen

(X_1 , X_2 dan X_3), dari hasil uji korelasi Rank Spearman diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Heteroskedastisitas

			Correlations			
			Citra	Reputasi	Kualitas_Pelayanan	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Citra	Correlation Coefficient	1.000	.577**	.054	-.032
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.638	.779
		N	78	78	78	78
	Reputasi	Correlation Coefficient	.577**	1.000	.042	-.038
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.713	.742
		N	78	78	78	78
	Kualitas_Pelayanan	Correlation Coefficient	.054	.042	1.000	.015
		Sig. (2-tailed)	.638	.713	.	.898
		N	78	78	78	78
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-.032	-.038	.015	1.000
		Sig. (2-tailed)	.779	.742	.898	.
		N	78	78	78	78

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data Primer, diolah 2016

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dari tabel 4.12 dapat diketahui bahwa penelitian regresi ini tidak terjadi dan tidak tampak gejala heteroskedastisitas, karena nilai signifikansi dari variabel independen yang terdiri dari citra sebesar 0,779, reputasi sebesar 0,742 dan kualitas pelayanan sebesar 0,898 yang mana lebih besar dari α ($\text{sig} > \alpha$) yaitu sebesar 0,05.

c. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk membuktikan atau menguji ada atau tidaknya hubungan yang linear antara variabel bebas (independen). Gejala multikolinearitas dapat dilihat dengan menggunakan metode Variance inflation Factor (VIF), Tolerance serta Matriks Korelasi.

Tabel 4.15
Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.147	.590		5.335	.000		
Citra	.512	.053	.756	9.577	.000	.939	1.064
Reputasi	.204	.019	.064	2.374	.014	.581	1.722
Kualitas_Pelayanan	-.005	.011	-.042	-.420	.676	.578	1.730

a. Dependent Variable: Kepercayaan

Sumber: Data Primer, diolah 2016

1) Citra (X_1) terhadap Kepercayaan (Y)

Dari tabel diatas diperoleh bahwa nilai T_{hitung} sebesar 9,577 sedangkan T_{tabel} sebesar 1,669. Yang berarti nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak. Pada tabel diatas juga dapat diketahui bahwa nilai signifikansinya adalah 0,000. Yang berarti nilai sig lebih kecil dari nilai α yaitu 0,05 atau nilai $0,000 < 0,05$. Maka hal ini menunjukkan bahwa variabel X_1 juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Nilai T positif menunjukkan bahwa variabel X_1 mempunyai hubungan yang searah dengan variabel dependen. Jadi dapat disimpulkan citra perusahaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan masyarakat.

2) Reputasi (X_2) terhadap Kepercayaan (Y)

Dari tabel diatas diperoleh bahwa nilai T_{hitung} sebesar 2,374 sedangkan T_{tabel} sebesar 1,669. Yang berarti nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka dapat

