

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum BMT UGT Sidogiri Capem Waru

1. Lokasi Penelitian

1.1 Sejarah BMT Kantor Pusat¹

Sudah satu dasa warsa Koperasi BMT UGT Sidogiri berdiri dan menapakkan kakinya di dalam dunia perekonomian Islam di Indonesia. Dan tentu cukup banyak pengalaman, rintangan dan hambatan yang sudah dialami. Akan tetapi alhamdulillah, koperasi BMT UGT Sidogiri hingga kini masih tetap eksis bahkan lebih maju dan berkembang dari tahun-tahun sebelumnya.

Usaha ini diawali oleh keprihatinan Bapak KH. Nawawi Thoyib (Alm.) pada tahun 1993 akan maraknya praktik-praktik renten di Desa Sidogiri, maka beliau mengutus beberapa orang untuk mengganti hutang masyarakat tersebut dengan pola pinjaman tanpa bunga dan alhamdulillah program tersebut bisa berjalan hampir 4 tahun meskipun masih terdapat sedikit kekurangan dan praktek renten masih belum punah. Dari semangat dan

¹<http://bmtugtsidogiri.co.id/tentang-kami.html> diakses (02 November 2012)

tekad itulah para pendiri Koperasi yang pada waktu itu dimotori oleh Ust. H. Mahmud Ali Zain bersama beberapa Asatidz Madrasah ingin sekali meneruskan apa yang menjadi keinginan Bapak KH. Nawawi Thoyib (Alm.) agar segera terwujud lembaga yang diatur rapi dan tertata bagus. Seperti *dawuhnya* Sayyidina Ali R.A. bahwa *“Suatu kebaikan yang tidak diatur secara benar akan terkalahkan oleh keburukan yang terencana dan teratur”*.

Pada tahun 1996 di Probolinggo, tepatnya di Pondok Pesantren Zainul Hasan Genggong sedang berlangsung acara seminar dan sosialisasi tentang Konsep Simpan Pinjam Syariah yang dihadiri oleh KH. Nur Muhammad Iskandar SQ dari Jakarta sebagai ketua Inkopontren, DR. Subiakto Tjakrawardaya Menteri Koperasi dan DR. Amin Aziz sebagai ketua PINBUK (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil) Pusat. Kemudian Ust H. Mahmud Ali Zain mengajak teman-teman asatidz untuk mengikuti acara tersebut. Tidak hanya berhenti disitu saja, namun dilanjutkan dengan kegiatan sosialisasi tentang perbankan syariah di Pondok Pesantren Sidogiri yang dihadiri oleh Direktur utama Bank Mu'amalat Indonesia Bapak H. Zainul Bahar yang dilanjutkan dengan pelatihan BMT dengan mengirim 10 orang untuk mengikuti acara tersebut selama 6 hari. Maka dari panduan dan materi yang telah disampaikan itulah para Asatidz yang terdiri dari Ust H. Mahmud Ali Zain (saat itu sebagai Ketua Kopontren Sidogiri), M. Hadlori Abd. Karim (saat itu sebagai Kepala Madrasah Ibtidaiyah Pondok Pesantren

Sidogiri), A. Muna'i Achmad (saat itu sebagai Wk. Kepala Madrasah Ibtidaiyah Pondok Pesantren Sidogiri), M. Dumairi Nor (saat itu sebagai Wakil Kepala Madrasah Ibtidaiyah Pondok Pesantren Sidogiri) dan Baihaqi Ustman (saat itu sebagai TU Madrasah Ibtidaiyah Pondok Pesantren Sidogiri) serta beberapa pengurus Kopontren Sidogiri yang terlibat, berdiskusi, dan bermusyawarah yang pada akhirnya seluruh tim pendiri sepakat untuk mendirikan Koperasi BMT yang diberi nama *Baitul Mal wat-Tamwil Maslahah Mursalah lil Ummah* Pasuruan disingkat BMT MMU. Memakai nama MMU karena seluruh pendiri pada waktu itu adalah guru-guru MMU (Madrasah Miftahul Ulum) Pondok Pesantren Sidogiri.

Dan ditetapkanlah pendirian Koperasi BMT MMU Pasuruan pada tanggal 12 Rabi'ul Awal 1418 H (ditepatkan dengan tanggal lahir Rasulullah SAW) atau 17 Juli 1997 yang berkedudukan dikecamatan Wonorejo Pasuruan. Disaat itu kantor pelayanan pertama BMT MMU masih sewa dengan ukuran luas $\pm 16 \text{ m}^2$ dan Modal awal sebesar Rp 13.500.000 ,- yang terkumpul dari anggota sebanyak 148 orang, terdiri dari para asatidz, pengurus dan pimpinan MMU Pondok Pesantren Sidogiri. Menurut sumber dan pelaku langsung, bahwa dari dana sebesar Rp 13.500.000 ,- pada waktu itu untuk bisa memutar dan memproduksi dana tersebut sangat banyak sekali hambatan, rintangan dari lingkungan sekitar. Namun sedikitpun para pendiri ini tidak ada yang putus asa ataupun

menyerah bahkan menjadikan semangat untuk terus maju. Seiring berjalannya waktu pada tanggal 4 September 1997, disahkanlah BMT MMU Pasuruan sebagai Koperasi Serba Usaha dengan Badan Hukum Koperasi nomor 608/BH/KWK.13/IX/97.

Setelah Koperasi BMT MMU berjalan selama dua tahun maka banyak masyarakat Madrasah diniyah yang mendapat bantuan guru dari Pondok Pesantren Sidogiri lewat Urusan Guru Tugas (UGT) mendesak dan mendorong untuk didirikan koperasi dengan skop yang lebih luas yakni skop Koperasi Jawa Timur, juga ikut mendorong berdirinya koperasi itu adalah para alumni Pondok Pesantren Sidogiri yang berdomisili di luar Kabupaten Pasuruan, maka pada tanggal 05 Rabiul Awal 1421 H (juga bertepatan dengan bulan lahirnya Rasulullah SAW) atau 22 Juni 2000 M diresmikan dan dibuka satu unit Koperasi BMT UGT Sidogiri di Jalan Asem Mulyo 48 C Surabaya, Lalu tidak terlalu lama mendapatkan Badan Hukum Koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi, PK dan M Propinsi Jawa Timur dengan Surat Keputusan no: 09/BH/KWK/13/VII/2000, tertanggal 22 Juli 2000 dengan nama Koperasi Usaha Gabungan Terpadu (UGT) Sidogiri. Memakai nama UGT karena mayoritas pendiri pada waktu itu adalah Pondok Pesantren atau Madrasah yang tergabung dalam URUSAN GURU TUGAS (UGT) atau mengambil guru tugas dari Pondok Pesantren Sidogiri.

Kini Koperasi BMT UGT Sidogiri sudah berumur 11 tahun dengan kemajuan yang cukup pesat menurut data per-31 Oktober 2011, omset sebesar Rp 1.329.663.429.574,00. asset sebesar Rp 348.577.191.719,00 dan jumlah cabang, cabang pembantu dan kantor kas sebanyak 138 outlet yang tersebar di Jawa Timur, Jawa Barat, DKI Jakarta, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah dan Kalimantan Timur.

1.2 Sejarah BMT Capem Waru²

Setelah sukses dengan kantor pusat serta cabang-cabang lain (yang lebih dahulu hadir di masyarakat), maka salah seorang alumni Pondok Pesantren Sidogiri berinisiatif untuk membuka kantor cabang pembantu yang baru di daerah tempat tinggalnya yakni Waru-Sidoarjo. Seperti syarat pendirian koperasi yang lain, BMT UGT Sidogiri Capem Waru-Sidoarjo pun harus mengumpulkan anggota minimal 20 orang. Setelah terkumpul anggota sebanyak 20 orang (terdiri dari rekan dan kerabat), maka pengurus BMT UGT Cabang Sidoarjo pun mendaftarkan BMT UGT Sidogiri Capem Waru-Sidoarjo ke Dinas Koperasi untuk mendapatkan izin operasional.

Pada tanggal 16 April 2009, disetujuiilah operasional BMT UGT Sidogiri Capem Waru-Sidoarjo oleh Dinas Koperasi. Dan pada tanggal itu pulalah dijadikan sebagai tanggal berdirinya BMT UGT Sidogiri Capem

²Wawancara dengan Kepala Capem BMT UGT Sidogiri Capem Waru, 24 Desember 2012.

Waru-Sidoarjo. Dengan modal awal Rp 1.200.000,- per-anggotanya, ditambah dengan suntikan dana dari Dinas Koperasi (pada 18 April 2009) sebesar Rp 30.000.000,-, sehingga jumlah keseluruhan modal awal pada Capem ini senilai Rp 180.000.000,.

Selama tiga tahun (sejak berdirinya sampai awal 2012), BMT UGT Sidogiri Capem Waru-Sidoarjo menempati kantor yang berada pada Jl. Kundi No.27A Kepuh Kiriman, Waru-Sidoarjo. Namun karena sering terkena banjir (akibat dari posisi jalan raya yang lebih tinggi dibanding tanah kantor), maka dipindahkanlah kantor BMT UGT Sidogiri Capem Waru-Sidoarjo ke Jl. Kolonel Sugiono No.59B Kepuh Kiriman Waru-Sidoarjo pada tanggal 15 Februari 2012. Meskipun telah pindah kantor, namun koperasi ini tidak mengalami penyusutan anggota, akan tetapi semakin lama anggota semakin bertambah. Status kantor ini tidak milik sendiri seperti kantor Capem BMT UGT Sidogiri yang ada di Demak dan Sidodadi, Surabaya. Kantor untuk BMT UGT Sidogiri Capem Waru-Sidoarjo masih berstatus kontrak.

Setiap tahunnya, BMT UGT Sidogiri selalu mengadakan bonus atau hadiah untuk para anggota. Program ini diusulkan oleh anggota dan tiap kepala Capem, lalu diperkuat oleh tim Marketing Pusat yang kemudian disosialisasikan kepada para anggota maupun calon anggota oleh masing-masing Capem yang telah ada.

Pada BMT UGT Sidogiri Capem Waru-Sidoarjo, anggota/nasabah diperlakukan layaknya keluarga, tidak seperti koperasi lain atau bank yang memperlakukan nasabah sebagai mitra. Sejak awal berdirinya hingga saat ini, BMT UGT Sidogiri Capem Waru-Sidoarjo memiliki anggota sebanyak 1.332 anggota, dengan yang berstatus aktif (*funding* dan *lending*) kurang lebih 749 anggota. BMT UGT Sidogiri Capem Waru-Sidoarjo, diawasi oleh Dewan Syariah yang mengawasi dari pusat, dan tiap-tiap pengurus kantor cabang harus memberikan semua laporan ke BMT UGT Sidogiri Pusat.

Salah satu kelebihan dari BMT UGT Sidogiri Capem Waru-Sidoarjo dibandingkan dengan koperasi-koperasi lain di daerah Waru dan sekitarnya, adalah tersedianya alat *print* yang biasa dibawa oleh AO dalam melakukan transaksi di lapangan. Alat *print* ini digunakan untuk memberikan *print out* data para anggota yang melakukan transaksi di luar kantor (*door to door* atau pasar), sehingga semakin menambah kepercayaan anggota dan menarik hati para calon anggota terhadap BMT UGT Sidogiri Capem Waru-Sidoarjo.

Mayoritas anggota dari BMT UGT Sidogiri Capem Waru merupakan pedagang, terutama pedagang pasar dan pedagang kecil. BMT UGT Sidogiri Capem Waru, dalam kegiatan operasionalnya bermitra dengan Bank Syariah Mandiri dan Danamon Syariah. Selain melayani transaksi anggota maupun calon anggota, BMT UGT Sidogiri Capem Waru juga melayani pembayaran listrik, telepon, dan *speedy*.

1.3 Visi dan Misi

Visi :

- a. Terbangun dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan syariah Islam.
- b. Terwujudnya budaya *ta'awwun* dalam kebaikan dan taqwa di bidang sosial ekonomi.

Misi :

- a.a.i.1.a. Menerapkan dan memasyarakatkan syariat dalam aktivitas ekonomi.
- a.a.i.1.b. Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah di bidang ekonomi adalah adil, mudah, dan *mashlahah*.
- a.a.i.1.c. Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota.
- a.a.i.1.d. Melakukan aktivitas ekonomi dengan budaya STAF (Shiddiq/Jujur, Tabligh/Komunikatif, Amanah/Dipercaya, Fathonah/Profesional).

1.4 Status hukum

A.a.i.1.a. **Kantor pusat**

Alamat : Jl. Sidogiri Barat RT.003 RW.002 Kraton Pasuruan
67151 Jawa Timur

Pengesahan : 09/BH/KWK.13/VII/2000

Tanggal : 22 Juli 2000
Legalitas : Koperasi Usaha Gabungan Terpadu
No. Badan Hukum : 09/BH/KWK.13/VII/2000
Telp : (0343) 423251
Fax : (0343) 423571
SMS Center : 085 25 773 1100
E-mail : bmt_ugt_pusatyahoo.co.id
Website : bmtugtsidogiri.co.id

A.a.i.1.b. **Kantor Capem Waru**

Alamat : Jl. Kolonel Sugiono 59B Kepuh Kiriman, Waru-
Sidoarjo

Pengesahan : 09/BH/KWK.13/VII/2000
Tanggal : 22 Juli 2000
Legalitas : Koperasi Usaha Gabungan Terpadu
No. Badan Hukum : 09/BH/KWK.13/VII/2000
Telp : (031) 8665602
Fax : (0343) 423571
SMS Center : 085 25 773 1100
E-mail : bmt_ugt_pusatyahoo.co.id
Website : bmtugtsidogiri.co.id

1.5 Struktur Organisasi

A.a.i.1.b.i.1.a. Kantor Pusat³

Pengawas

Pengawas Syariah : KH.A. Fuad Noer Chasan

Pengawas Manajemen : H. Ach. Wafir Irsyad

Pengawas Keuangan : A. Saifulloh Muhyiddin

Pengurus

Ketua : H. Mahmud Ali Zain

Wakil Ketua I : H. Abdulloh Rahman

Wakil Ketua II : HM. Sholeh Abd. Haq

Sekretaris : A. Saifulloh Naji

Bendahara : H. Muna'i Ahmad

Manajerial

Manajer Utama : Abd. Majid

Manajer Keuangan : Abd. Rokhim

1.1.1. Staf Akuntansi & Audit Internal : Saiful Walid

: Moch. Sholeh Hanifah

³<http://bmtugtsidogiri.co.id/tentang-kami.html> diakses (07 November 2012)

1.1.2. Staf Operasional : Ach. Erfan

Afandi

Manajer SDI : Hariyanto, SH

1. Staf SDI, personalia & umum : M. Muhlas

2. Staf Administrasi : M. Hasyim : Ismail

Khidir

3. Staf Resepsionis : Nur Kholis

Manajer Marketing : HM. Sholeh Wafi

1. Staf *Funding* dan Jasa : A. Thoha Putra

2. Staf *Financing* : A. Misbahul Munir

Manajer IT : M. Aunur Rahman

1. Staf Pengembangan *Software* : Iqbal Fatah

2. Staf Sarana & Logistik : M. Fauzi

Agus Salim

A.a.i.1.b.i.1.b. **Capem Waru**

Kepala Capem : Mustakim

Account Officer : Misbahul Ulum

Saiful Bachri

Arif Setyo Laksono

Teller : Khumusul Muzani

1.6 Layanan/produk BMT UGT Sidogiri Capem Waru⁴

1.6.1 Tabungan

A.a.7.1.a. Tabungan umum syariah

Simpanan yang dapat disetor dan diambil sewaktu-waktu dengan menggunakan akad *wadī'ah yad aḍamanah/qard* atau *muḍārabah muṭlaqah*.

A.a.7.1.b. Tabungan peduli siswa

Layanan penyimpanan dana yang diperuntukkan bagi lembaga pendidikan guna menghimpun dana tabungan siswa dengan akad *Wadī'ah yad aḍamanah*.

A.a.7.1.c. Tabungan idul fitri

Simpanan dana dengan akad *wadī'ah yad aḍamanah* yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hari raya idul fitri.

A.a.7.1.d. Tabungan haji *Al-Haromayn*

Tabungan untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dengan akad *wadī'ah yad aḍamanah*. Program ini belum terealisasi karena

⁴<http://bmtugtsidogiri.co.id/produk.html>, diakses (09 November 2012)

memang belum ada anggota maupun calon anggota yang berminat mengikuti program ini.

A.a.7.1.e. Tabungan umrah *hasanah*

Tabungan untuk membantu pelaksanaan ibadah umroh dengan akad *wadī'ah yad aḍomanah*.

Program ini pun belum terealisasi karena belum ada anggota maupun calon anggota yang berminat, sebab masih kalah pamor dengan bank-bank yang memiliki program semacam ini.

A.a.7.1.f. *Muḍārabah* berjangka

Simpanan ini bisa ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah disepakati yaitu 3 bulan, 6 bulan, 9 bulan atau 12 bulan dengan akad *Muḍārabah*. Produk ini telah terealisasi. Dan terhitung sejak Januari-Oktober 2012, telah terkumpul dana deposito anggota sebesar Rp 581.700.000,-. Dengan deposito yang sudah cair (jatuh tempo) sebesar Rp 395.000.000,-.

Anggota yang menggunakan produk ini sebanyak 42 orang, yang mana mereka berasal dari daerah Waru, Rungkut, Sepanjang, dan sekitarnya.

1.6.2 Pembiayaan

a. Akad Bagi Hasil

A.a.7.1.f.1.1. *Muḍārabah* (Bagi Hasil)

Pembiayaan modal kerja sepenuhnya dari KJKS-BMT UGT, sedangkan anggota atau calon anggota menyediakan usaha dan manajemennya. Hasil keuntungan akan dibagikan sesuai kesepakatan bersama berdasarkan ketentuan hasil. Produk ini telah tersedia, akan tetapi belum ada anggota atau calon anggota yang berminat untuk menggunakannya.

A.a.7.1.f.1.2. *Musyārakah* (Penyertaan)

Pembiayaan berupa sebagian modal, yang diberikan kepada anggota dari modal keseluruhannya. Masing-masing pihak bekerja dan memiliki hak untuk turut serta mewakili atau menggugurkan hak-haknya dalam manajemen usaha tersebut. Keuntungan dari usaha ini akan dibagi menurut proporsi penyertaan modal atau sesuai kesepakatan bersama. Produk ini telah terealisasi.

a. Akad jual beli

1.1.2.1. *Murābahah*

Pembiayaan atas dasar jual beli dimana harga jual didasarkan atas harga asal yang diketahui bersama ditambah keuntungan untuk KJKS-BMT UGT. Keuntungan adalah selisih harga jual dengan harga asal yang disepakati bersama. Produk ini telah terealisasi.

1.1.2.2. *Bai' Biṣaman Ajil* (BBA)

Pembiayaan dengan sistem jual beli yang dilakukan secara angsuran terhadap pembelian suatu barang. Jumlah kewajiban yang harus dibayar oleh pengguna jasa sebesar jumlah harga barang dan keuntungan yang telah disepakati. Produk inilah yang banyak diminati anggota.

1.1.3. *Salam*

Merupakan akad pemesanan suatu barang yang memiliki kriteria yang telah disepakati, dan dengan pembayaran tunai pada saat akad dilaksanakan.

1.1.4. *Istishna'*

Merupakan jual beli dimana barang yang diperjual belikan masih belum ada dan akan diserahkan secara tangguh, sementara

pembayaran dilakukan secara angsuran. Namun spesifikasi dan harga barang pesanan harus telah disepakati di awal akad, dimana akad *istishna'* adalah akad yang terjalin antara pemesan sebagai pihak 1 dengan seorang produseb barang atau yang serupa sebagai pihak 2, agak pihak ke-2 membuatkan suatu barang sesuai yang diinginkan oleh pihak 1 dengan harga yang disepakati keduanya.

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan data yang terkumpul dari 88 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini diperoleh informasi mengenai karakteristik responden dari segi jenis kelamin, sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

- a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	28	31.8
2	Perempuan	60	68.2
	Total	88	100.0

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Dari Tabel 4.2 di atas, menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 28 orang (31.8%) dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 60 orang (68.2%).

b. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 4.3: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	21-30	7	8.0
2	31-40	26	29.5
3	41-50	40	45.5
4	> 50	15	17.0
5	Total	88	100.0

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Dari Tabel 4.3 di atas, dapat dilihat usia responden yang menjadi nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Waru sangat bervariasi. Mulai dari usia 21 tahun sampai dengan usia di atas 50 tahun. Jumlah responden yang dominan adalah usia 41-50 tahun sebanyak 40 orang (45.5%). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah memperhatikan fasilitas kantor, jaminan yang diberikan, ketanggapan karyawan dalam pelayanan serta perhatian karyawan terhadap nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Waru.

c. Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir

Tabel 4.4: Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD/MI	35	39.8
2	SMP/MTs	28	31.8
3	SMA/MA	20	22.7
4	Perguruan Tinggi	5	5.7

5	Total	88	100.0
---	-------	----	-------

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Dari Tabel 4.4 di atas, menunjukkan bahwa pendidikan terakhir nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Waru mayoritas adalah SD/MI sebanyak 35 orang (39.8%) dan sisanya memiliki pendidikan terakhir SMP/MTs 28 orang (31.8%) , SMA/MA 20 orang (22.7%) dan Perguruan Tinggi sebanyak 5 orang (5.7%).

d. Karakteristik berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.5: Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Wiraswasta	44	50.0
2	Swasta	23	26.1
3	Ibu Rumah Tangga	14	15.9
4	Lain-lain	7	8.0
5	Total	88	100.0

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Dari Tabel 4.5 di atas, menunjukkan bahwa nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Waru yang lebih dominan adalah wiraswasta sebanyak 44 orang (50.0%) dan swasta 23 orang (26.1%). Hal ini disebabkan karena BMT UGT Sidogiri Capem Waru mampu melayani dan memenuhi kebutuhan mereka baik dalam jangka waktu pendek maupun jangka waktu panjang.

A. Analisis Data

A.a.7.1. Analisis Deskriptif

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima.

A.a.7.1.a. Berwujud (X1). Hasil pernyataan responden melalui pertanyaan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.6: Distribusi Jawaban Responden Indikator Berwujud

Skor Jawaban	X1.1	X1.2	X1.3	%	F	
	F	%	F			
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-
Ragu-Ragu	2	2.3	-	-	-	-
Setuju	53	60.2	51	58.0	49	
Sangat Setuju	33	37.5	37	42.0	39	
Total	88	100.0	88	100.0	88	

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.6 pada pertanyaan (X1.1) menurut saya, lokasi kantor BMT sudah strategis dan dapat di akses dengan mudah, baik menggunakan kendaraan umum atau kendaraan pribadi. Diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 53 (60.2%). Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden sudah merasakan adanya kemudahan untuk datang ke BMT yang mereka harus terima dan sesuai dengan harapannya.

Selanjutnya pada pertanyaan (X1.2) menurut saya, peralatan yang dipakai BMT sudah lengkap dan terpenuhi. Dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 51 (58.0%). Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden sudah merasakan kelengkapan fasilitas yang mereka harus terima dan sesuai dengan harapannya.

Selanjutnya pada pertanyaan (X1.3) menurut saya, penampilan karyawan BMT dalam berpakaian sudah rapi dan sesuai dengan peraturan dari kantor. Dari pertanyaan tersebut dapat diketahui dengan paling banyaknya responden yang menjawab setuju dengan frekuensi 49 (55.7%) dan jawaban sangat setuju dengan frekuensi 39 (44.3%). Hal itu berarti menunjukkan bahwa karyawan BMT UGT Sidogiri Capem Waru mampu berpenampilan menarik sehingga nasabah merasa nyaman.

- b. Reliabilitas (X2). Hasil pernyataan responden melalui pertanyaan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.7: Distribusi Jawaban Responden Indikator Reliabilitas

Skor Jawaban	X2.1	X2.2	X2.3	%	F	
	F	%	F			
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-
Ragu-Ragu	1	1.1	1	1.1	1	1
Setuju	38	43.2	37	42.0	37	37
Sangat Setuju	49	55.7	50	56.8	50	50
Total	88	100.0	88	100.0	88	88

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.7 pada pertanyaan (X2.1) menurut saya, kemampuan BMT dalam melayani nasabah sesuai dengan janji dan waktu. Diketahui sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan frekuensi 49 (55.7%) dan responden yang menjawab ragu-ragu hanya 1 (1.1%) atau lebih sedikit dibandingkan dengan responden yang menjawab sangat setuju. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dengan kemampuan BMT dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya pada pertanyaan (X2.2) menurut saya, karyawan BMT mampu melayani nasabah dengan tepat dan akurat. Diketahui dengan sebagian besar responden yang menjawab sangat setuju dengan frekuensi 50 (56.8%). Hal ini menunjukkan bahwa setiap karyawan BMT UGT Sidogiri Capem Waru sangat memperhatikan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Selanjutnya pada pertanyaan (X2.3) menurut saya, karyawan BMT memberikan kemudahan pada nasabahnya dalam bertransaksi. Diketahui pada sebagian besar responden yang menjawab sangat setuju dengan frekuensi 50 (56.8%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian responden memberikan tanggapan baik mengenai kemudahan bertransaksi pada nasabah.

- c. Tanggapan (X3). Hasil pernyataan responden melalui pertanyaan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.8: Distribusi Jawaban Responden Indikator Tanggapan

Skor Jawaban	X3.1	X3.2	X3.3	%	F	
	F	%	F			
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-
Ragu-Ragu	-	-	3	3.4	1	
Setuju	36	40.9	36	40.9	34	
Sangat Setuju	52	59.1	49	55.7	53	
Total	88	100.0	88	100.0	88	

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.8 pada pertanyaan (X3.1) menurut saya, karyawan BMT cepat dan tanggap dalam melayani nasabah. Diketahui dengan sebagian besar responden yang menjawab sangat setuju dengan frekuensi 52 (59.1%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa BMT UGT Sidogiri Capem Waru dapat menjalankan usahanya dengan memberikan pelayanan dengan tepat.

Selanjutnya pada peranyaan (X3.2) menurut saya, karyawan BMT selalu sanggup merespon keluhan nasabah. Diketahui dengan paling banyaknya responden yang menjawab sangat setuju dengan frekuensi 49 (55.7%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa keunggulan pihak BMT UGT Sidogiri Capem Waru sudah sangat baik dalam merespon masalah atau kesulitan yang dihadapi oleh nasabah.

Selanjutnya pada pertanyaan (X3.3) menurut saya, karyawan BMT dapat berkomunikasi dengan baik terhadap nasabah, dimana diketahui paling banyak responden menjawab sangat setuju dengan frekuensi 53 (60.2%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karyawan BMT UGT Sidogiri Capem Waru dapat berkomunikasi dengan baik pada nasabah, sekalipun nasabah

berkomunikasi menggunakan Bahasa Madura, Bahasa Indonesia atau Bahasa Jawa.

- d. Jaminan (X4). Hasil pernyataan responden melalui pertanyaan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.9: Distribusi Jawaban Responden Indikator Jaminan

Skor Jawaban	X4.1	X4.2	X4.3	%	F	
	F	%	F			
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-
Ragu-Ragu	3	3.4	1	1.1	1	
Setuju	30	34.1	19	21.6	33	
Sangat Setuju	55	62.5	68	77.3	54	
Total	88	100.0	88	100.0	88	

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.9 pada pertanyaan (X4.1) menurut saya, karyawan BMT bersikap jujur dan dapat dipercaya. Hal ini dapat diketahui dengan paling banyaknya responden menjawab sangat setuju dengan frekuensi 55 (62.5%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karyawan BMT UGT Sidogiri Capem Waru sudah memiliki kepercayaan dimata nasabah.

Selanjutnya pada pertanyaan (X4.2) menurut saya, kemampuan BMT dalam penguasaan produk dan informasi yang terkait tidak diragukan dan dapat

dipercaya. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya responden yang menjawab sangat setuju dengan frekuensi 68 (77.3%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT Sidogiri Capem Waru ini sudah baik.

Selanjutnya pada pertanyaan (X4.3) menurut saya, karyawan BMT memberikan rasa aman pada nasabah. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya responden yang menjawab sangat setuju dengan frekuensi 54 (61.4%). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT Sidogiri Capem Waru sudah baik dengan memberikan kenyamanan akan rasa aman yang telah tercapai.

- e. Empati (X5). Hasil pernyataan responden melalui pertanyaan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.10: Distribusi Jawaban Responden Indikator Empati

Skor Jawaban	X5.1	X5.2	X5.3	%	F	
	F	%	F			
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	-	-	-	-
Ragu-Ragu	2	2.3	-	-	-	1
Setuju	35	39.8	33	37.5	37.5	28
Sangat Setuju	51	58.0	55	62.5	62.5	59
Total	88	100.0	88	100.0	100.0	88

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.10 pada pertanyaan (X5.1) menurut saya, perhatian karyawan BMT terhadap nasabah sangat menonjol. Hal ini dapat dilihat dari

banyaknya responden yang menjawab sangat setuju dengan frekuensi 51 (58.0%) dibandingkan dengan jawaban responden yang menjawab ragu-ragu 2 (2.3%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan BMT kepada nasabah yang memberikan perhatian dengan baik pada nasabah.

Selanjutnya pada pertanyaan (X5.2) menurut saya, keramahan karyawan BMT terhadap nasabah sangat diperhatikan. Dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan frekuensi 55 (62.5%). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan BMT UGT Sidogiri Capem Waru sangat ramah kepada nasabahnya.

Selanjutnya pada pertanyaan (X5.3) menurut saya, terjalinnya hubungan individu antara karyawan BMT dengan nasabah sangat baik. Diketahui paling banyak responden menjawab sangat setuju dengan frekuensi 59 (67.0%). Hal ini menunjukkan bahwa pihak BMT memberikan pelayanan baik pada nasabah sehingga tercipta hubungan yang baik.

f. Kepuasan (Y). Hasil pernyataan responden melalui pertanyaan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.11: Distribusi Jawaban Responden Indikator Kepuasan Nasabah

Skor Jawaban	Y1.1	Y1.2	F
	F	%	
Sangat Tidak Setuju	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	-
Ragu-Ragu	1	1.1	-
Setuju	24	27.3	28
Sangat Setuju	63	71.6	60

Total	88	100.0	88
-------	----	-------	----

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.11 pada pertanyaan (Y1.1) menurut saya, nasabah sudah merasa senang dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan frekuensi 63 (71.6%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nasabah telah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT Sidogiri Capem Waru.

Selanjutnya pada pertanyaan (Y1.2) menurut saya, kualitas pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah. Dari pertanyaan tersebut dapat diketahui paling banyak responden menjawab sangat setuju dengan frekuensi 60 (68.2%). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT Sidogiri Capem Waru.

A.a.i.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

A.f.7.1.a. Hasil uji validitas

Cara pengujian validitas yaitu dengan menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor faktor dengan menggunakan teknik uji validitas *pearson product moment correlation* (r). Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak adanya pertanyaan yang valid atau tidak, dapat dilakukan dengan melihat koefisien korelasi yang diperoleh $> 0,207$ dan signifikan Alpha $< 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa instrumen yang digunakan valid.

Tabel 4.12: Uji Validitas Variabel Berwujud

Variabel	Item	Validitas	Keterangan	
		r hitung	r t a b e l	sign.
Berwujud X1	X1.1	0.786	0,207	0.000
	X1.2	0.857	0,207	0.000
	X1.3	0.746	0,207	0.000

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel berwujud mempunyai nilai korelasi (r) lebih besar dari 0,207. Sehingga item-item pertanyaan yang terdapat pada variabel berwujud (X1) dinyatakan valid.

Tabel 4.13: Uji Validitas Variabel Reliabilitas

Variabel	Item	Validitas	Keterangan	
		r hitung	r t a b e l	sign.
Reliabilitas X2	X2.1	0.772	0,207	0.000
	X2.2	0.755	0,207	0.000
	X2.3	0.613	0,207	0.000

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel reliabilitas mempunyai nilai korelasi (r) lebih besar dari 0,207. Sehingga item-item pertanyaan yang terdapat pada variabel reliabilitas (X2) dinyatakan valid.

Tabel 4.14: Uji Validitas Variabel Tanggapan

Variabel	Item	Validitas	Keterangan	
		r hitung	r t a b e l	sign.
Tanggapan X3	X3.1	0.856	0,207	0.000
	X3.2	0.840	0,207	0.000
	X3.3	0.583	0,207	0.000

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel tanggapan mempunyai nilai korelasi (r) lebih besar dari 0,207. Sehingga item-item pertanyaan yang terdapat pada variabel tanggapan (X3) dinyatakan valid.

Tabel 4.15: Uji Validitas Variabel Jaminan

Variabel	Item	Validitas	Keterangan	
		r hitung	r t a b e l	sign.

			e l	
Jaminan X4	X4.1	0.794	0,207	0.000
	X4.2	0.533	0,207	0.002
	X4.3	0.657	0,207	0.000

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel jaminan mempunyai nilai korelasi (r) lebih besar dari 0,207. Sehingga item-item pertanyaan yang terdapat pada variabel jaminan (X4) dinyatakan valid.

Tabel 4.16: Uji Validitas Variabel Empati

Variabel	Item	Validitas	Keterangan	
		r hitung	r t a b e l	sign.
Empati X5	X5.1	0.567	0,207	0.001
	X5.2	0.637	0,207	0.000
	X5.3	0.653	0,207	0.000

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel empati mempunyai nilai korelasi (r) lebih besar dari 0,207. Sehingga item-item pertanyaan yang terdapat pada variabel empati (X5) dinyatakan valid.

Tabel 4.17: Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Variabel	Item	Validitas	Keterangan	
		r hitung	r t a b e l	sign.
Kepuasan Y	Y1.1	0.788	0,207	0.000
	Y1.2	0.707	0,207	0.000

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.17 di atas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel kepuasan mempunyai nilai korelasi (r) lebih besar dari 0,207. Sehingga item-item pertanyaan yang terdapat pada variabel kepuasan (Y) dinyatakan valid.

A.f.7.1.b. Reliabilitas

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha-cronbach* guna mengetahui apakah hasil pengukuran data yang diperoleh memenuhi syarat reliabilitas. Instrumen kuesioner dapat dikatakan reliabel bila memiliki koefisien *Alpha* sebesar 0,60.

Tabel 4.18: Uji Reliabilitas

Indikator	Nilai Alpha	Keterangan
P1	0.640	Reliabel
P2	0.655	Reliabel

P3	0.669	Reliabel
P4	0.693	Reliabel
P5	0.681	Reliabel
P6	0.704	Reliabel
P7	0.687	Reliabel
P8	0.702	Reliabel
P9	0.691	Reliabel
10	0.682	Reliabel
P11	0.716	Reliabel
P12	0.692	Reliabel
P13	0.712	Reliabel
P14	0.697	Reliabel
P15	0.707	Reliabel
P16	0.697	Reliabel
P17	0.717	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.18 pada perhitungan reliabilitas *Cronbach-Alpha* diperoleh hasil untuk tiap item pertanyaan dari P1 sampai dengan P17 untuk variabel berwujud (X1), reliabilitas (X2), tanggapan (X3), jaminan (X4), empati (X5), dan variabel kepuasan (Y) semuanya reliabel, karena *Alpha* hitung lebih besar dari 0,06. Maka kuesioner yang telah disusun dapat dikatakan reliabel.

A.a.i.3. Analisis Kuantitatif

a. Uji normalitas

Pengujian normalitas data dalam penelitian ini menggunakan *one sample kolmogorov-smirnov test* dengan syarat jika *asympp sig (2-tailed) > 0,05* maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya jika *asympp sig (2-tailed) < 0,05* maka data tersebut berdistribusi tidak normal. Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.19: Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Standar dized Residua
N		
Normal Parameters ^a	Mean	.000000 0
	Std. Deviation	.970839 19
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.060
	Negative	-.101
Kolmogorov-Smirnov Z		
Asymp. Sig. (2-tailed)		

**One-Sample Kolmogorov-
Smirnov Test**

		Standar dized Residua I
N		
Normal Parameters ^a	Mean	.000000 0
	Std. Deviation	.970839 19
	Most Extreme Differences	Absolute .101 Positive .060 Negative -.101
Kolmogorov-Smirnov Z		
Asymp. Sig. (2-tailed)		

a. Test distribution is Normal.

Catatan: 2-tailed > 0.05, Variabel independen normal

Sumber: data diolah dengan SPSS

Hasil uji normalitas dengan menggunakan perhitungan *Kolmogorof-Smirnov Z test* sudah menunjukkan distribusi yang normal pada model yang digunakan dengan nilai 2-tailed pada variabel berwujud, reliabilitas, tanggapan, jaminan dan empati lebih besar dari 0,05. Dan dilihat dari gambar *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* (lihat: Lampiran 7), tiap butir lingkaran menyatu dan membentuk suatu pola mengikuti garis simetri kenormalan. Sehingga menunjukkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji multikolinieritas

Dalam analisis SPSS, untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala ini dapat di deteksi dari nilai tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika angka *tolerance* bernilai nol atau mendekati nol sedangkan nilai VIF > 10, maka terjadi multikolinieritas pada variabel tersebut, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4.20: Hasil Uji Multikolinieritas

No.	Variabel Independen	VIF	Tolerance	Keterangan
1	Berwujud	1.213	0.825	Non multikolinieritas
2	Reliabilitas	1.492	0.670	Non multikolinieritas
3	Tanggapan	1.277	0.783	Non multikolinieritas
4	Jaminan	1.334	0.750	Non multikolinieritas
5	Empati	1.435	0.697	Non multikolinieritas

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel 4.20 di atas maka dapat disimpulkan bahwa untuk variabel berwujud, reliabilitas, tanggapan, jaminan dan empati tidak terjadi multikolinieritas dengan diketahui dari nilai VIF dari masing-masing variabel independen lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* mendekati 1 dan tidak bernilai sama dengan 0.

c. Uji heterokedastisitas

Heterokedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi *Rank Spearman* yaitu mengkorelasikan antara absolut residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Bila probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%). Maka persamaan regresi tersebut mengandung heterokedastisitas dan sebaliknya berarti non heterokedastisitas atau homokedastisitas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel hasil uji heterokedastisitas di bawah ini:

Tabel 4.21: Hasil Uji Heterokedastisitas

No.	Variabel	Signifikan	Keterangan
1	Berwujud	0.264	Non Heterokedastisitas
2	Reliabilitas	0.109	Non Heterokedastisitas
3	Tanggapan	0.920	Non Heterokedastisitas
4	Jaminan	0.119	Non Heterokedastisitas
5	Empati	0.144	Non Heterokedastisitas

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Dari tabel hasil uji heteroskedastisitas di atas diketahui nilai signifikan dari variabel independen yang terdiri dari berwujud, reliabilitas, tanggapan, jaminan dan empati lebih besar dari 0.05 (5%). Dengan demikian dapat diasumsikan tidak terjadi heterokedastisitas atau terjadi homokedastisitas.

d. Regresi linier berganda

Dalam pengolahan data dengan menggunakan regresi linear, dilakukan beberapa tahapan untuk mencari hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, melalui hubungan variabel berwujud, reliabilitas, tanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah. Hasil regresi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.22: Hasil Regresi Linier Berganda

Variabel	B (koefisien regresi)	BETA	t hitung	t tabel	sign.	keteranga n
Konstanta	5.492	-	4.144	-	0.000	-
Berwujud	0.179	0.249	2.260	1.671	0.264	Signifika n
Reiabilitas	0.115	0.198	1.621	1.671	0.109	Tidak signifikan
Tanggapan	0.007	0.011	0.101	1.671	0.920	Tidak signifikan
Jaminan	-0.122	-0.182	-1.577	1.671	0.119	Tidak signifikan
Empati	0.113	0.176	1.472	1.671	0.145	Tidak signifikan
N = 88 R= 0.426				F hitung = 3.626 F tabel _(0.05, 88-5) = 2.368		

R Square = 0.181	Sign. F = 0.005
Adjusted R Square = 0.131	

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Keterangan: Jumlah data (observasi) = 88

Variabel terikat pada regresi ini adalah kepuasan nasabah, sedangkan variabel bebasnya adalah variabel berwujud (X1), reliabilitas (X2), tanggapan (X3), jaminan (X4), dan empati (X5).

Model regresi berdasarkan hasil analisis di atas adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 5.492 + 0.179X_1 + 0.115X_2 + 0.007X_3 - 0.122X_4 + 0.113X_5$$

Tampak pada persamaan tersebut menunjukkan tidak semua angka yang signifikan, yaitu pada variabel berwujud (X1), reliabilitas (X2), tanggapan (X3), jaminan (X4), dan empati (X5). Adapun interpretasi dari persamaan tersebut di atas adalah sebagai berikut:

A.a.i.3.a.i.1. a (konstanta) = 5.492

Konstanta adalah kondisi sebelum ada pengaruh variabel bebas. Jadi kepuasan nasabah sebesar 5.492

A.a.i.3.a.i.2. b_1 (berwujud) = 0.179

Nilai konstan dari koefisien regresi (b_1) sebesar 0.179 dengan tanda positif, dapat disimpulkan bahwa jika variabel independen nilainya

tetap dan faktor berwujud mengalami kenaikan 1% maka kepuasan nasabah (Y) mengalami peningkatan sebesar 0.179.

A.a.i.3.a.i.3. b_2 (reliabilitas) = 0.115

Nilai konstan dari koefisien regresi (b_2) sebesar 0.115 dengan tanda positif, dapat disimpulkan bahwa jika variabel independen nilainya tetap dan faktor reliabilitas mengalami kenaikan 1% maka kepuasan nasabah (Y) mengalami peningkatan sebesar 0.115.

A.a.i.3.a.i.4. b_3 (tanggapan) = 0.007

Nilai konstan dari koefisien regresi (b_3) sebesar 0.007 dengan tanda positif, dapat disimpulkan bahwa jika variabel independen nilainya tetap dan faktor tanggapan mengalami kenaikan 1% maka kepuasan nasabah (Y) mengalami peningkatan sebesar 0.007.

A.a.i.3.a.i.5. b_4 (jaminan) = -0.122

Nilai konstan dari koefisien regresi (b_4) sebesar -0.122 dengan tanda negatif, dapat disimpulkan bahwa jika variabel independen nilainya tetap dan faktor jaminan mengalami kenaikan 1% maka kepuasan nasabah (Y) tetap tidak mengalami kenaikan sebesar -0.122.

A.a.i.3.a.i.6. b_5 (empati) = 0.113

Nilai konstan dari koefisien regresi (b_5) sebesar 0.113 dengan tanda positif, dapat disimpulkan bahwa jika variabel independen nilainya

tetap dan faktor empati mengalami kenaikan 1% maka kepuasan nasabah (Y) mengalami peningkatan sebesar 0.113.

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.426 ^a	.181	.131

a. Predictors:

(Constant), empati, jaminan, berwujud, tanggapan, reliabilitas

b. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Data diolah

Adjusted R Square dari model 1 adalah 0,131. Nilai ini menunjukkan besarnya pengaruh faktor-faktor dari variabel independen terhadap kepuasan nasabah. Dari nilai *Adjusted R Square* tersebut dapat diketahui bahwa pengaruh dari variabel berwujud, reliabilitas, tanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah sebesar 13,1% dari 100%. Dan 86,9% dipengaruhi oleh faktor lain

b. Hasil uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel kualitas pelayanan berwujud (X1), reliabilitas (X2), tanggapan (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu tingkat kepuasan nasabah (Y) secara serentak. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil dari uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.23: Hasil Uji F

No	Hipotesis	F hitung	Sign. F
	Terdapat pengaruh yang signifikan oleh variabel berwujud (X1), reliabilitas (X2), tanggapan (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) terhadap variabel terikat yaitu tingkat kepuasan nasabah (Y) secara serentak.	3.626	0.005

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel 4.23 hasil uji F tersebut di atas dapat diketahui bahwa H_0 ditolak dengan nilai F hitung sebesar (3.626). Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel-

variabel berwujud (X1), reliabilitas (X2), tanggapan (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) terhadap variabel terikat yaitu tingkat kepuasan nasabah (Y) secara serentak.

c. Hasil uji t

Untuk mengetahui variabel bebas yang meliputi variabel berwujud (X1), reliabilitas (X2), tanggapan (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) terhadap variabel terikat yaitu tingkat kepuasan nasabah (Y) secara parsial adalah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.24: Hasil Uji t

No.	Hipotesis	t hitung	Sig. t	t tabel
1	Variabel berwujud berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah	2.260	0.264	1.671
2	Variabel reliabilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah	1.621	0.109	1.671
3	Variabel tanggapan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah	0.101	0.920	1.671
4	Variabel jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah	-1.577	0.119	1.671
5	Variabel empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah	1.472	0.145	1.671

Sumber: Data diolah

Catatan: - signifikan probabilitas (p) $< 0,05$ maka H_0 ditolak, dan jika probabilitas (p) $> 0,05$ maka H_0 diterima.

- signifikan bila t hitung $> t$ tabel.

A.a.i.3.a.i.6.a. Variabel berwujud (X1)

Variabel berwujud (X1), memiliki nilai t hitung (2.260) $> t$ tabel (1,671) dan nilai signifikan sebesar 0.264. Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa variabel berwujud (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

A.a.i.3.b. Variabel reliabilitas (X2)

Variabel reliabilitas (X2), memiliki nilai t hitung (1.621) $< t$ tabel (1,671) dan nilai signifikan sebesar 0.109. Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa variabel reliabilitas (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

A.a.i.3.c. Variabel tanggapan (X3)

Variabel tanggapan (X3) memiliki nilai t hitung (0.101) $< t$ tabel (1,671) dan nilai signifikan sebesar 0.920. Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa variabel tanggapan (X3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

A.a.i.3.d. Variabel jaminan (X4)

Variabel jaminan (X4) memiliki nilai t hitung $(-1.577) < t$ tabel $(1,671)$ dan nilai signifikan sebesar 0.119. Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa variabel jaminan (X4) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

A.a.i.3.e. Variabel empati (X5)

Variabel empati (X5) memiliki nilai t hitung $(1.472) < t$ tabel $(1,671)$ dan nilai signifikan sebesar 0.145. Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa variabel empati (X5) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis di atas dapat diambil simpulkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari variabel berwujud, reliabilitas, tanggapan, jaminan dan empati berpengaruh secara besamasama terhadap variabel kepuasan nasabah, akan tetapi secara parsial hanya variabel berwujud yang mempunyai pengaruh paling signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

B. Pembahasan

B.a.i.1. Uji F

Berdasarkan dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari lima variabel bebas yaitu: variabel berwujud (X1), reliabilitas

(X2), tanggapan (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) secara serentak (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah dibuktikan dengan pengujian hipotesis. Berdasarkan uji simultan (uji F) didapatkan nilai F_{hitung} adalah sebesar 3,626 dan $F_{tabel(0,05,88-5)}$ sebesar 2,368 sehingga nilai $F_{hitung} 3,626 > F_{tabel} 2,368$. Penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel berwujud, reliabilitas, tanggapan, jaminan dan empati mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

B.a.i.2. Uji t

Pada pengujian secara parsial (uji t) ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Berdasarkan uji t dapat diketahui bahwa tiap-tiap indikator dari variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi, yaitu: variabel berwujud (X1), reliabilitas (X2), tanggapan (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) memiliki $t_{tabel(0,05,88-5-1)}$ sebesar 1,671. Adapun perinciannya sebagai berikut:

B.a.i.2.a. Berwujud

Indikator berwujud termasuk fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan perorangan di BMT UGT Sidogiri Capem Waru. Berdasarkan uji t dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $2,260 > 1,671$ maka H_0

ditolak dan H_1 diterima. Berarti variabel berwujud mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan pendapat *Zeithaml* dan *Bitner* (2004), yang menyatakan bahwa berwujud (*tangibles*) merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Juga sesuai dengan penelitian Prasetyo Adi (2008) yang menyatakan bahwa variabel berwujud (*tangibles*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Kaffah Yogyakarta.

Sehingga dapat diasumsikan bahwa lokasi BMT cukup strategis, peralatan yang modern serta penampilan karyawan sudah berseragam rapi. Hal ini didukung oleh tanggapan responden mengenai lokasi BMT yang nyaman dan strategis dapat dijangkau dengan kendaraan umum ataupun kendaraan pribadi. BMT UGT Sidogiri Capem Waru juga memiliki kelebihan dibandingkan dengan koperasi atau BMT lain di daerah Waru dan sekitarnya, yaitu tersedianya alat *print* yang dibawa oleh AO dalam melakukan transaksi di lapangan. Alat *print* ini digunakan untuk memberikan *print out* data para anggota yang melakukan transaksi di luar kantor (*door to door* atau pasar), sehingga menambah kepercayaan

anggota dan menarik hati para calon anggota terhadap BMT UGT Sidogiri Capem Waru.⁵

b. Reliabilitas

Indikator reliabilitas merupakan kemampuan personil untuk melaksanakan secara bebas dan akurat di BMT UGT Sidogiri Capem Waru. Berdasarkan uji t dapat diketahui bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yakni $1,621 < 1,671$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sehingga kualitas pelayanan berupa variabel reliabilitas di BMT UGT Sidogiri Capem Waru tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Walaupun pengaruhnya tidak signifikan, variabel reliabilitas cukup berpengaruh dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Ini dibuktikan berdasarkan pendapat responden yang memberikan tanggapan bahwa kemampuan pihak BMT UGT Sidogiri Capem Waru dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan sudah cukup cepat dan dilaksanakan dengan segera serta selalu memberikan kemudahan pada nasabah dalam bertransaksi. Sebagaimana pendapat *Payne* (2010), yang menyatakan bahwa penyampaian produk kepada pelanggan tepat waktu dan akurat dengan segala tindak lanjut dapat menumbuhkan rasa menyenangkan yang diterima oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan.

⁵Hasil Wawancara dengan Responden, 26 Desember 2012.

Agar pengaruh tersebut berpengaruh secara signifikan, karyawan BMT diharapkan meningkatkan lagi dalam memberikan pelayanan dengan mudah dan tepat agar kepuasan nasabah menjadi lebih maksimal.⁶

c. Tanggapan

Indikator tanggapan merupakan konsumen diberikan pelayanan dengan segera oleh BMT UGT Sidogiri Capem Waru. Berdasarkan uji t dapat diketahui bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yakni $0,101 < 1,671$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berupa ketanggapan belum signifikan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Waru. Walaupun pengaruhnya tidak signifikan, variabel tanggapan cukup berpengaruh dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Ini dibuktikan berdasarkan pendapat responden mengenai komunikasi karyawan dengan nasabah dan ketanggapan karyawan dalam merespon keluhan nasabah sudah cukup cepat dan tanggap. Sebagaimana pendapat *Payne* (2010), yang menyatakan bahwa pendapat *Payne* (2010) yang menyatakan bahwa segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan, memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindak lanjuti setiap kegiatan yang

⁶Hasil Wawancara dengan Responden, 26 Desember 2012.

mengandung kekeliruan dapat mempengaruhi rasa yang menyenangkan bagi pelanggan.

Agar pengaruh variabel tanggapan berpengaruh secara signifikan, pihak BMT diharapkan lebih memaksimalkan dan memperhatikan variabel tanggapan terutama dari segi pembiayaan agar dapat mewujudkan pelayanan dalam hal ketanggapan.⁷

d. Jaminan

Indikator jaminan merupakan pengetahuan dan etika pegawai, serta membangkitkan kepercayaan pelanggan di BMT UGT Sidogiri Capem Waru. Berdasarkan uji t dapat diketahui bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yakni $-1,577 < 1,671$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sehingga kualitas pelayanan berupa variabel jaminan di BMT UGT Sidogiri Capem Waru tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Walaupun pengaruhnya tidak signifikan, variabel jaminan cukup berpengaruh dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Ini dibuktikan berdasarkan pendapat responden mengenai karyawan yang menerapkan sikap jujur dan dapat dipercaya sehingga memberikan rasa nyaman pada nasabah. Sebagaimana pendapat *Zeithaml* dan *Bitner* (2004), yang menyatakan bahwa jaminan merupakan suatu hal yang secara nyata

⁷Hasil Wawancara dengan Responden, 26 Desember 2012.

turut mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan.

Agar pengaruh dari variabel jaminan berpengaruh secara signifikan, karyawan BMT diharapkan memaksimalkan variabel jaminan, seperti menjelaskan produk-produk/layanan yang ada di BMT UGT Sidogiri Capem Waru agar nasabah merasa lebih nyaman dan percaya bahwa karyawan BMT menguasai produk-produk yang ada di BMT sekalipun nasabah tidak menanyakan produk apa saja yang ada di BMT. Sehingga pemahaman nasabah mengenai layanan/produk BMT maksimal.⁸

e. Empati

Indikator empati merupakan kepedulian pegawai dan kemampuan individu di BMT UGT Sidogiri Capem Waru. Berdasarkan uji t dapat diketahui bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yakni $1,472 < 1,671$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sehingga kualitas pelayanan berupa variabel empati di BMT UGT Sidogiri Capem Waru tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Walaupun pengaruhnya tidak signifikan, variabel empati cukup berpengaruh dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Ini dibuktikan berdasarkan pendapat responden mengenai sikap karyawan pada nasabah yang begitu ramah dan sopan santun.

⁸Hasil Wawancara dengan Responden, 26 Desember 2012.

Sebagaimana dengan pendapat *Zeithaml* dan *Bitner* (2004), yang menyatakan bahwa empati merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pihak BMT masih kurang tepat sasaran dalam memberikan perhatian secara individual kepada nasabah.

Agar pengaruh dari variabel empati berpengaruh secara signifikan, pihak BMT UGT Sidogiri Capem Waru diharapkan memberikan perhatian secara individual kepada nasabah agar mendapatkan nilai lebih dari nasabah dengan memperhatikan apa masalah dan kebutuhan nasabah.⁹

Di lihat dari teori *Total Quality Management* (TQM) yang fokus pada pelanggan, baik internal maupun eksternal dan memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas serta memiliki komitmen jangka panjang kemudian dihubungkan dengan standar pelayanan di BMT UGT Sidogiri Capem Waru, dapat disimpulkan bahwa tampak yang paling dominan adalah variabel berwujud. Hal ini dikarenakan lokasi BMT yang cukup strategis, peralatan yang modern serta penampilan karyawan sudah berseragam rapi. Asumsi tersebut juga didukung oleh tanggapan responden mengenai lokasi BMT yang nyaman dan dapat dijangkau kendaraan. Dari

⁹Hasil Wawancara dengan Responden, 26 Desember 2012.

segi peralatan, BMT UGT Sidogiri Capem Waru juga memiliki kelebihan, yaitu tersedianya alat *print* yang dibawa oleh AO dalam melakukan transaksi di lapangan. Alat *print* ini digunakan untuk memberikan *print out* data para anggota yang melakukan transaksi di luar kantor (*door to door* atau pasar), sehingga menambah kepercayaan anggota dan menarik hati para calon anggota terhadap BMT UGT Sidogiri Capem Waru.¹⁰

¹⁰Hasil Wawancara dengan Responden, 26 Desember 2012.