BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Lokasi penelitian

KJKS BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Mojo Surabaya yang beralamatkan di Jln. Jojoran 1 no. 79 Kelurahan Mojo Kecamatan Gubeng Surabaya.

a. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah penggunaan sistem setoran online dan sistem setoran offline pada tabungan yang berpengaruh terhadap perbedaan tingkat kepuasan nasabah. Dimana pada sistem setoran online, pencatatan dilakukan dengan menggunakan sebuah aplikasi yang sudah dimiliki oleh *Account officer* (AO) yg juga disebut UGT Sidogiri *gateway* (*usid gateway*). Aplikasi tersebut memuat berbagai data nomor induk beserta catatan setoran tabungan dan saldo nasabah. Nasabah bisa langsung mengecek saldo tabungannya ketika melakukan setoran tabungan dari struk yang diberikan oleh AO tiap harinya. Berbeda dengan sistem setoran offline yang pencatatannya dilakukan secara manual dengan menggunakan buku tabungan saja.

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

b. Profil KJKS BMT UGT Sidogiri

1) Sejarah Berdirinya KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo

Pada pertengahan tahun 1997 yaitu pada tanggal 25 Muharrom 1418 atau 01 Juni 1887 Pengurus Pondok Pesantren Sidogiri dan beberapa guru Madrasah Miftahul Ulum Pondok Pesantren Sidogiri menyelenggarakan usaha dalam bentuk simpan pinjam pola syariah yang bernama Baitul Maal Wa Tamwil Maslahah Mursalah Lil Ummah (BMT_MMU). Tujuannya adalah untuk menghapus keresahan masyarakat sekitar pesantren terhadap praktek ribawi yang dilakukan oleh rentenir.

Berdirinya BMT MMU sangat didorong oleh beberapa orang pengurus Koperasi Pondok Pesantren Sidogiri (Kapontren Sidogiri). Koperasi Pondok Pesantren Sidogiri terus berkembang dengan menerapkan prinsip dari santri, oleh santri dan untuk santri. Artinya modal kapontren dihimpun dari santri, dikelola oleh santri dan keuntungannya juga kembali ke santri. Manfaat jaringan alumni dan guru Ponpes Sidogiri sangat besar terhadap perkembangan BMT-MMU, maka para pengurus koperasi ingin mengembangkan usaha tersebut

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

dengan cara membentuk Usaha gabungan Terpadu (UGT) dan mengajukan ijin ke Dinas Koperasi & PKM Jatim untuk mendirikan sejumlah BMT-UGT di semua wilayah Jawa Timur.

Koperasi Usaha Gabungan Terpadu atau Koperasi UGT Sidogiri mulai beroperasi pada tanggal 05 Rabi'ul Awal 1421 H atau 06 Juni 2000 di Surabaya, dan berbadan hokum sejak tanggal 22 Juli 2000 dengan nomor 09/BH/KWK.13/VII/2000.

Setiap tahun BMT UGT Sidogiri membuka beberapa unit pelayanan anggota di Kabupaten atau Kota yang potensial salah satunya di daerah Mojo. Cabang Mojo dirintis oleh empat orang pegawai yang lolos seleksi sebagai karyawan BMT UGT Sidogiri, yaitu Pak Soleh sebagai kepala cabang pembantu, Pak Choirul sebagai kasir, serta pak kholif dan Pak Amir sebagai AO (*Account Officer*) dari Cabang Pembantu Mojo. Pembagian job deskripsi ini telah ditentukan didapat dari tes yang sudah dijalani. Sebelum dibukanya cabang pembantu Mojo, pak kholif adalah penemu tempat capem Mojo, ia mendapat info dari salah satu teman sekaligus sesepuh di daerah Mojo. Setelah disurvey, dan dipertimbangkan tempat dan posisi kantor capem Mojo adalah tempat yang strategis untuk

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

dibukanya cabang pembantu. Untuk modalnya sendiri didapat dari kantor pusat sebesar 180 juta. Modal itu dipergunakan untuk menyewa tempat sebesar ± 9 juta dalam waktu satu tahun, pembelian, untuk pemasangan listrik dan air sebesar 7,5 juta, dan sisanya yang berupa uang tunai sebesar 40 juta

Sesudah urusan kontrak rumah, pemasangan listrik dan pembelian iventoris, lalu ke empat pegawai ini membuka BMT UGT capem Mojo pada 19 Mei 2010. Sebelum capem Mojo seperti sekarang ini, capem Mojo mengalami keadaan yang memprihatinkan karena warga sekitar BMT sudah tidak mempercayai adanya koperasi dikarenakan adanya kasus koperasi yang membawa kabur uang anggotanya, yang beranggotakan warga sekitar. Namun lambat laun warga sekitar mulai mempercayai keberadaan BMT UGT Sidogiri. Keberadaan BMT UGT Sidogiri di daerah mojo ini juga memiliki pesaing yang sama yaitu BMT Amanah Ummah. Dengan adanya BMT Amanah Ummah di mojo, ini membuat para karyawan giat mencari anggota agar bisa mencapai target yang telah ditentukan oleh BMT UGT Sidogiri kantor pusat.

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

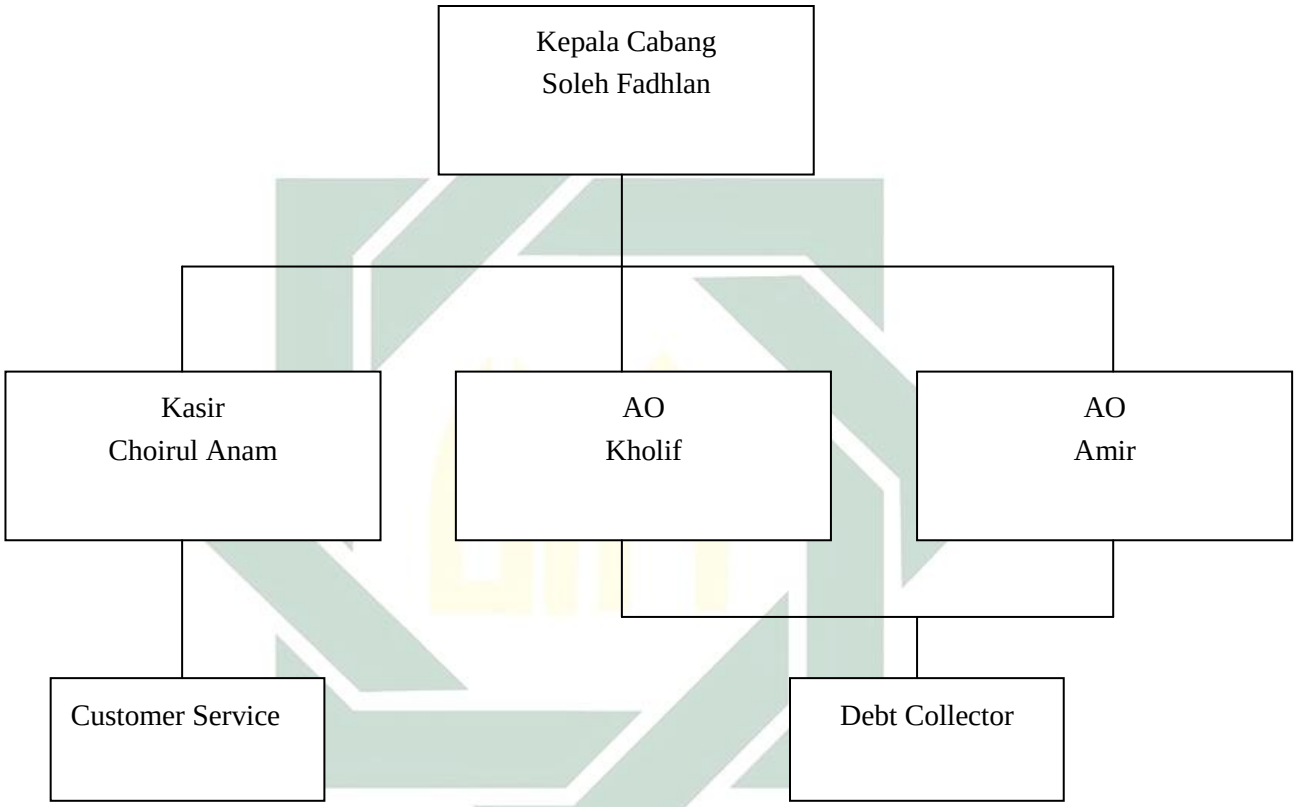
B. Visi dan Misi

1. Visi
   a. Terbangunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan syariah Islam.
   b. Terwujudnya budaya ta'awun dalam kebaikan dan ketakwaan di bidang sosial dan ekonomi.
2. Misi
   a. Menerapkan dan mensyaratkan syariah Islam dalam aktivitas ekonomi.
   b. Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah di bidang ekonomi adalah adil, mudah, dan maslahah.
   c. Melakukan aktivitas ekonomi dengan budaya STAF (Shidiq/Jujur, Tabligh/Komunikatif, Amanah/Dipercaya, Fatonah/Profesional).
   d. Meningkatkan kesejahteraan Ummat an anggota.
   e. Memberantas riba yang telah menjerat serta mengakar di masyarakat.

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

C. Struktur Organisasi, Personalia, dan Diskripsi Tugas

Struktur Organisasi di KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo yaitu:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Capem Mojo

Rincian tugas:

1. Ketua Cabang : bertanggung jawab dan menertibkan semua kegiatan yang ada di BMT UGT Sidogiri Capem Mojo.
2. Kasir : menangani laporan keuangan dan pembukuan keuangan, menertibkan nota dan surat, menangani segala bentuk layanan

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

bagi anggota yang ingin melakukan pembiayaan atau membuka tabungan baru.

3. *Account Officer* (AO): melakukan pemasaran produk BMT, terutama produk yang berkaitan dengan pembiayaan.

D. Produk dan Aplikasi Akad

Terdapat dua produk terdapat di KJKS BMT UGT Sidogiri capem Mojo, yaitu produk simpanan dan produk pembiyaan.

1. Produk Simpanan

   Produk simpanan merupkan produk tabungan yang di simpan dan akan digunakan di masa yang akan datang. Produk simpanan yang ada di KJKS BMT UGT Sidogiri yaitu**:**

   a. Tabungan Umum Syariah

      Tabungan umum syariah merupakan simpanan atau tabungan yang setoran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai dengan kebutuhan anggota. Akadnya berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah, dengan nisbah 30% anggota : 70% BMT. Manfaat dan Keuntungan dari tabungan umum syariah yaitu:

      1) Aman dan menguntungkan.
      2) Transaksi mudah dan sesuai syariah
      3) Bagi hasil halal dan kompetitif.
      4) Gratis biaya administrasi bulanan.

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

5) Ikut membantu sesama umat (ta'awun).

Adapun ketentuan dari tabungan umum syariah yaitu:

1) Setoran awal minimal Rp. 10.000.
2) Setoran berikutnya minimal Rp. 1000.
3) Administrasi pembukaan tabungan Rp. 5000.

Sedangkan persyaratan pembukaan tabungan umum syariah yaitu:

1) Foto kopi kartu identitas (KTP/SIM)
2) Mengisi formulir pendaftaran anggota dan pembukaan rekening.

Tabungan umum syariah ini merupakan tabungan yang paling banyak di minati oleh nasabah KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo, karena nasabah menilai bahwa tabungan ini sangat mudah dalam operasionalnya yaitu bisa menabung kapan saja dan dapat diambil kapan saja sesuai kebutuhan nasabah.

b. Tabungan Haji Al-Haromain

Tabungan umum berjangka ini untuk membantu keinginan nasabah untuk melaksanakan ibadah haji.

c. Tabungan Umrah Al-Hasanah.

Tabungan umrah al-hasanah merupakan tabungan berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanakan ibadah umrah.

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

d. Tabungan Idul Fitri

Tabungan idul fitri merupakan tabungan umum berjangka untuk membantu anggota memenuhi kebutuhan hari raya idul fitri.

e. Tabungan Qurban

Tabungan qurban merupakan tabungan umum berjangka untuk membantu dan memudahkan nasabah dalam merencanakan ibadah qurban atau aqiqah.

f. Tabungan Lembaga Peduli Siswa

Tabungan lembaga peduli siswa merupakan tabungan umum yang diperuntukan bagi lembaga pendidikan untuk menghimpun dana tabungan siswa.

g. Tabungan Tarbiyah

Tabungan umum berjangka untuk keperluan pendidikan anak dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment)* dan dilengkapi dengan asuransi.

h. Tabungan Dana Infaq Madrasah (DIM)

Tabungan ini hanya untuk karyawan BMT UGT Sidogiri. Tabungan ini berasal dari potongan gaji karyawan BMT UGT Sidogiri.

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

i. Tabungan Mudharabah Berjangka

Tabungan berjangka ini setoran dan penarikannya berdasarkan jangka waktu tertentu.

j. Tabungan Mudharabah Berjangka Plus.

Tabungan mudharabah berjangka plus merupakan tabungan berjangka khusus dengan manfaat asuransi santunan rawat inap dan kematian.

k. Tabungan Ziarah atau Wisata

Tabungan ziarah atau wisata merupakan salah satu jenis tabungan yang ada di BMT UGT Sidogiri. Tabungan ini digunakan untuk merencanakan ziarah ke wali-wali atau perjalan wisata ke suatu tempat, baik wisata ke tempat-tempat religi maupun wisata-wisata ke tempat-tempat biasa.

2. Produk Pembiayaan

Produk pembiayaan merupakan produk simpan pinjam kepada nasabah yang menggunakan pola syariah dengan menggunakan akad-akad syariah. Produk-produk pembiayaan yang ada di KJKS BMT UGT Sidogiri yaitu:

a. UGT GES (Gadai Emas Syariah)
b. UGT MUB (Modal Usaha Barokah)
c. UGT MTA (Multiguna Tanpa Agunan)
d. UGT KKB (Kendaraan Bermotor Barokah)

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

e. UGT PBE (Pembelian Barang Elektronik)

f. UGT PKH (Pembiayaan Kafalah Haji)

E. Bentuk Sistem Pelayanan Setoran Tabungan Di KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo

Sistem pelayanan memiliki andil yang besar khususnya pada lembaga yang menawarkan produknya dalam bidang jasa. Seperti halnya di KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo yang selalu memasarkan produknya dengan memberikan stimulan-stimulan yang mampu menarik konsumen atau nasabah untuk terus menerus membeli produknya.

Pengurus akan terus menerus berusaha melakukan perbaikan dan pengembangan secara berkesinambungan pada semua bidang baik organisasi maupun usaha. Untuk menunjang hal tersebut maka anggota koperasi dan penerima amanat perlu memiliki karakter STAF (shiddiq/ jujur), (Tabligh/ transparan), (Amanah/ dapat dipercaya), dan (Fathanah/ professional) khususnya dalam segi pelayanan

Dengan berlandaskan prinsipnya “memelihara amanah meraih barokah” KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya selalu memberikan yang terbaik untuk nasabahnya, dengan melakukan evaluasi-evaluasi dan program kerja baru yang yang terus menerus dilakukan dan disampaikan dalam RAT (rapat anggota tahunan) yang merupakan kekuasaan

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

tertinggi dalam organisasi koperasi sesuai dengan anggaran dasar koperasi UGT Sidogiri bahwa anggota adalah pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi.

Dalam bidang administrasi dan akuntansi, program yang dijalankan oleh KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo yaitu melakukan pengembangan program aplikasi syariah dan teknologi layanan dan bidang teknologi informasi. Bentuk pengembangan teknologi layanan yang terus dilakukan KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo yaitu dengan memberikan ekstra dalam sistem pelayanannya. Sebagai salah satu upaya peningkatan kepuasan nasabah maka ektra diberikan pada sistem pelayanan setoran tabungan. Setelah melalui berbagai evaluasi dalam RAT XIV maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Masih terjadi perbedaan angka simpanan anggota antara yang ditulis disertifikat dan kenyataan simpanan dalam kwitansi akibat perbedaan data yang diterima oleh panitia dengan catatan di kantor cabang/ capem maka butuh dicarikan solusi :
    a. Memperbaiki mekanisme pencatatan dan pelaporan dari kantor cabang/ capem kepada panitia yang menangani simpanan anggota.
    b. Mengoptimalkan program komputer dengan sistem online.

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

Berdasarkan hasil RAT XIV tersebut maka pengembangan teknologi layananpun dilakukan. Sistem setoran dibuat dan diberikan harus sebisa mungkin memberikan rasa menyenangkan kepada nasabah disertai kemudahan-kemudahan, ketepatan dan memenuhi segala kebutuhan nasabah. Sistem setoran yang dulunya memakai sistem manual (offline) dengan hanya memakai buku tabungan saja, kini diterapkan pula sistem online menggunakan aplikasi *usid gateway* dengan akses teknologi internet.

Bentuk pengembangan teknologi layanan pada sistem setoran sehingga menjadi sistem setoran online *(usid gateway)* ini telah mencangkup beberapa dimensi kualitas pelayanan diantaranya adalah :

a. *Tangibles (bukti langsung)*

   Tangibles (bukti langsung) yang terkandung dalam sistem setoran online *(usid gateway)* ini yaitu Teknologi. Teknologi disini merupakan peralatan yang digunakan dalam sistem setoran online dengan menggunakan *mobile printer* dan aplikasi *Usid Gateway* yang langsung terhubung dengan internet.

b. *Reliability*

   1) Memberikan kemudahan bagi nasabah
   2) Pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan

c. *Responsiveness*

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

Responsiveness (kesiapan atau daya tanggap) yang diberikan dalam pelayanan sistem setoran online (*usid gateway)* ini yaitu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat

d. Assurance (security)

1) Pemberian informasi yang dibutuhkan nasabah
   Seperti, informasi saldo terakhir nasabah yang bisa langsung dicek saat transaksi melalui bukti struk yang diberikan.
2) Adanya jaminan perusahaan terhadap ketepatan informasi.
   Seperti, jaminan kesesuaian antara struk transaksi dengan data tabungan yang ada dalam komputer kasir.

Penerapan sistem online (*usid gateway)* ini banyak memberikan respon positif terhadap peningkatan kepuasan nasabah yang memiliki simpanan tabungan umum syariah di KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo. Peningkatan kepuasan nasabah tabungan umum syariah dapat dilihat dari peningkatan jumlah uang setoran yang masuk tiap harinya, intensitas menabung nasabah yang lebih sering ketika menggunakan sistem online tersebut, kemudahan dalam pengecekan saldo, penyetoran tabungan, maupun bukti transaksi yang diberikan merupakan kelebihan yang diberikan sistem online tersebut. Namun terdapat pula sebagian dari nasabah tabungan umum syariah yang masih menggunakan sistem lama

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

yaitu sistem setoran offline dengan masih menggunakan buku tabungan saja.

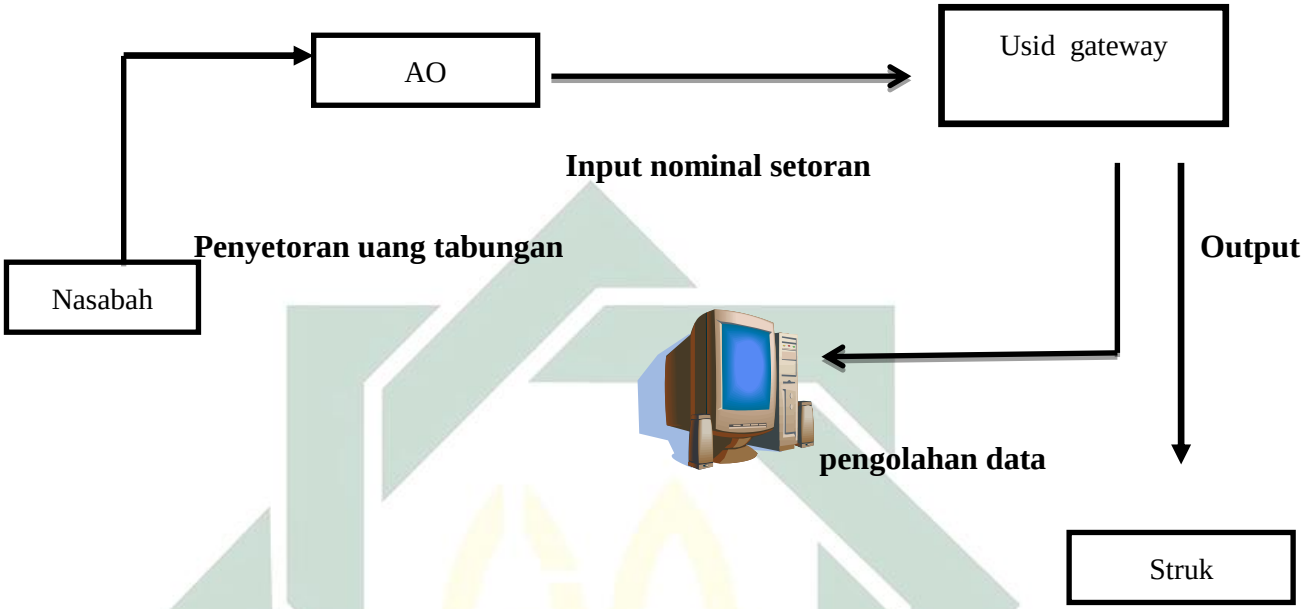
F. Mekanisme Sistem Setoran online dan offline di KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya

1. Sistem Setoran Online (*Usid Gateway)*

Proses transaksi dengan menggunakan sistem setoran online sangat memudahkan nasabah maupun AO (*Account officer*). Sistem setoran online sendiri merupakan sistem setoran dengan menggunakan sebuah aplikasi yang sudah dimiliki oleh setiap AO KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya yang termuat di dalam *handphone* AO.

Aplikasi yang disebut dengan *usid gateway* (UGT sidogiri *gateway*) tersebut memuat berbagai data nomor induk beserta catatan setoran tabungan dan saldo nasabah. AO menerima setoran tabungan dari nasabah dan langsung diinput melalui aplikasi *usid gateway* (UGT Sidogiri *gateway*). Nasabah bisa langsung mengecek saldo tabungannya saat melakukan setoran tabungan dari struk yang keluar setelah penginputan data setoran dari sebuah *mobile printer* yang selalu dibawa oleh AO pada saat penarikan setoran tabungan. Data setoran yang telah diinput AO langsung masuk ke dalam catatan data setoran dan saldo nasabah yang ada di dalam komputer.

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



Gambar 4.2 Mekanisme Penginputan Data Melalui Sistem Setoran Online (*Usid Gateway)*

Kemudahan itu tidak hanya dirasakan oleh nasabah tapi juga dirasakan oleh AO. AO sendiri tidak harus mencatat atau menginput lagi data setoran nasabah di komputer. Kecekatan dan efisiensi waktu yang diperoleh ketika menggunakan sistem online (usid) ini sangat mempengaruhi kualitas kinerja AO.

Sistem setoran online ini telah digerakkan di KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya sejak awal tahun 2014. Sistem online ini mendapat apresiasi positif dari nasabah tabungan umum syariah sejak awal diterapkan. Nasabah lebih antusias ketika melakukan transaksi setoran

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

tabungan dengan menggunakan sistem setoran online dan mengaku lebih puas ketika mendapatkan struk yang berisi nominal uang yang ditabung dan jumlah saldo akhir tabungan setelah transaksi. Sebagian besar nasabah tabungan umum syariah yang dulunya memakai sistem setoran manual (offline) beralih menggunakan sistem setoran online, karena mempermudah mereka ketika melakukan tabungan ditengah kesibukan/ aktivitas mereka yang berprofesi menjadi pedagang di pasar tradisional.

Disamping berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh sistem setoran ini terdapat beberapa nasabah dari tabungan umuh syariah yang mengabaikan hal tersebut. Mereka beralasan bahwa bukti transaksi yang diterima ketika menggunakan sistem setoran online (*usid gateway*) dengan berupa selembar struk yang diberikan kurang akurat.[1]

2. Sistem Setoran Offline (manual/ buku tabungan)

Sistem setoran offline (manual) yang telah berlaku sejak KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya ini didirikan merupakan sistem setoran manual dengan menggunakan buku tabungan yang diberikan kepada setiap nasabah tabungan umum syariah. Dengan buku tabungan yang diberikan tersebut nasabah dapat mengetahui informasi jumlah nominal tabungannya. Nasabah dikenai biaya administrasi pembuatan buku tabungan tersebut sebesar Rp.5000.

[1] Khoirul , *Wawancara*, KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya, 2 Oktober, 2015

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

Setoran tabungan yang diberikan nasabah dicatat dalam buku tabungan secara manual dan dicatat kembali di dalam data setoran dan saldo nasabah yang ada di dalam komputer**.** Nasabah tidak bisa langsung mengecek saldo akhir dari tabungannya tanpa adanya permintaan nasabah kepada kasir di KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya terlebih dahulu. Nasabah dikenai waktu tunggu selama proses transaksi tersebut. Nasabah tabungan umum syariah yang pro akan hal tersebut mengaku lebih puas menggunakan sistem setoran offline tersebut dengan asumsi mereka bisa melihat bukti langsung berupa catatan setoran oleh kasir dalam buku tabungan yang dibawa oleh nasabah.[2]

G. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan umum syariah yang berjumlah 93 nasabah tabungan umum syariah. Pengumpulan data primer yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan memberikan kuesioner kepada nasabah tabungan umum syariah yang menabung di KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo melalui AO (*Account Officer)* menggunakan sistem setoran online (*usid gateway)* maupun yang datang ke KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo. Pemberian kuesioner kepada

[2] Hidayah, *Wawancara*, Pasar Tradisional Jl. Jojoran 1 No. 7, Mojo Surabaya, 6 Desember 2015.

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

tabungan umum syariah dimulai dari tanggal 15 November 2015 sampai dengan 29 November 2015. Adapun karakteristik yang diambil dari responden adalah berdasarkan jenis kelamin dan usia nasabah tabungan umum syariah. Berdasarkan masing-masing prosentase masing-masing karakter responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Bedasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki – laki	37	40
2	Perempuan	56	60
	Jumlah	**93**	**100**

Berdasarkan tabel jenis kelamin di atas dengan total 93 nasabah tabungan umum syariah yang menjadi responden, diketahui bahwa 40% adalah nasabah tabungan umum syariah dengan jenis kelamin laki-laki dan 60% adalah nasabah tabungan umum syariah perempuan, prosentase tersebut menunjukkan bahwa nasabah tabungan umum syariah di KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya adalah didominasi oleh nasabah tabungan umum syariah perempuan

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

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden

No	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	20 - 25 Tahun	8	8.5
2	26 – 35 Tahun	47	50.5
3	36 – 45 Tahun	30	26.9
4	>46 Tahun	8	14.1
	Jumlah	**93**	**100**

Berdasarkan tabel karakteristik umur responden nasabah tabungan umum syariah dapat diketahui bahwa, sebagian besar nasabah pengguna produk tabungan umum syariah adalah mereka yang berada pada range usia 26 – 35 tahun sebanyak 47 nasabah dengan tingkat persentase 50,5%, diikuti usia 36 – 45 tahun yaitu sebanyak 30 nasabah dengan tingkat persentase 26,9%, kemudian usia >46 tahun dan 20 - 25 tahun yaitu sebanyak 8 nasabah dengan tingkat persentase 14,1% dan 8,5%.

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

H. Analisis Data

Data-data yang dipergunakan dalam analisis ini didapat dari sejumlah angket yang disebar kepada nasabah tabungan umum syariah KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo yang pernah menggunakan sistem setoran online dan sistem setoran offline.

1. Uji T Berpasangan

   a. Uji Validitas dan Reliabilitas

      1) Uji Validitas

         Uji validitas dilakukan untuk melihat valid tidaknya masing-masing variabel penelitian. Adapun hasil uji validitas untuk masing-masing variabel sebagai berikut :

         a) Sistem setoran online (X_1)

            Hasil uji validitas untuk variabel sistem setoran online (X_1) disajikan sebagai berikut :

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

Tabel 4.3
Uji validitas sistem setoran online variabel (X_1)

Item pernyataan	Nilai koefisien korelasi	Sig.	Keterangan
Item $_{.1}$	0, 478	0,002	Valid
Item $_{.2}$	0,378	0,016	Valid
Item $_{.3}$	0,439	0,005	Valid
Item $_{.4}$	0,389	0,013	Valid
Item $_{.5}$	0,341	0,031	Valid
Item $_{.6}$	0,536	0,000	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2015

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam variabel sistem setoran online (X_1) adalah valid, karena nilai probabilitas koefisien korelasi dari masing-masing item pernyataan memiliki nilai lebih kecil 0,05, sehingga semua item pernyataan pada variabel sistem setoran online (X_1) dapat digunakan dalam pengujian selanjutnya.

b) Sistem setoran offline (X_2)

Hasil uji validitas untuk variabel sistem setoran offline (X_2) disajikan sebagai berikut :

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

Tabel 4.4
Uji validitas sistem setoran offline variabel (X_2)

Item pernyataan	Nilai koefisien korelasi	Sig.	Keterangan
Item $_{.1}$	0, 478	0,002	Valid
Item $_{.2}$	0,378	0,016	Valid
Item $_{.3}$	0,439	0,005	Valid
Item $_{.4}$	0,389	0,013	Valid
Item $_{.5}$	0,341	0,031	Valid
Item $_{.6}$	0,536	0,000	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2015

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam variabel sistem setoran offline (X_1) adalah valid, karena nilai probabilitas koefisien korelasi dari masing-masing item pernyataan memiliki nilai lebih kecil 0,05, sehingga semua item pernyataan pada variabel sistem setoran online (X_2) dapat digunakan dalam pengujian selanjutnya.

c) Kepuasan nasabah (Y)

Hasil uji validitas untuk variabel kepuasan nasabah (Y) disajikan sebagai berikut :

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

Tabel 4.5
Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Item pernyataan	Nilai koefisien korelasi	Sig.	Keterangan
Item .1	0, 478	0,002	Valid
Item .2	0,378	0,016	Valid
Item .3	0,439	0,005	Valid
Item .4	0,389	0,013	Valid
Item .5	0,341	0,031	Valid
Item .6	0,536	0,000	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2015

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam variabel kepuasan nasabah (Y) adalah valid, karena nilai probabilitas koefisien korelasi dari masing-masing item pernyataan memiliki nilai lebih kecil 0,05, sehingga semua item pernyataan pada variabel kepuasan nasabah (Y) dapat digunakan dalam pengujian selanjutnya.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hasil yang diperoleh dari alat analisis SPSS pada uji reliabilitas diperoleh hasil sebagai berikut :

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

Tabel 4.6
Uji Reliabilitas

No	Variabel	*Croanbach Alpha Variabel*	*Croanbach Alpha*	Keterangan
1	Sistem setoran online (X_1)	0.694	0.60	Reliabel
2	Sistem setoran offline (X_2)	0.694	0.60	Reliabel
3	Kepuasan nasabah (Y)	0.904	0.60	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah, 2015

Semua butir pertanyaan yang digunakan sebagai instrumen variabel penelitian mempunyai Alpha Cronbach > 0,6. Kriteria reliabilitas dapat pula diukur bila Alpha Cronbach berada di atas angka 0,6 sehingga seluruhnya dapat dinyatakan reliabel artinya memiliki tingkat konsistensi yang baik dan andal untuk dipakai ulang di saat yang berbeda.

Dengan demikian data dari populasi yang penulis teliti termasuk dalam kategori valid dan reliabel, sehingga layak untuk dilakukan pengujian selanjutnya.

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

b. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kosmogorov-Smirnov Test*, dengan melihat tingkat signifikan 5%. Dasar keputusan dari uji normalitas adalah dengan melihat probabilitas asymp.sig (2-tailed) > 0.05, maka data mempunyai distribusi normal dan sebaliknya jika probabilitas asymp.sig (2 tailed) < 0.05, maka data mempunyai distribusi yang tidak normal. Hasil pengujian untuk normalitas data dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

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

Tabel 4.7
Uji Normalitas Data
Sistem Setoran Online (X1)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.46391391
Most Extreme Differences	Absolute	.129
	Positive	.117
	Negative	-.129
Kolmogorov-Smirnov Z		1.247
Asymp. Sig. (2-tailed)		.089

a. Test distribution is Normal.

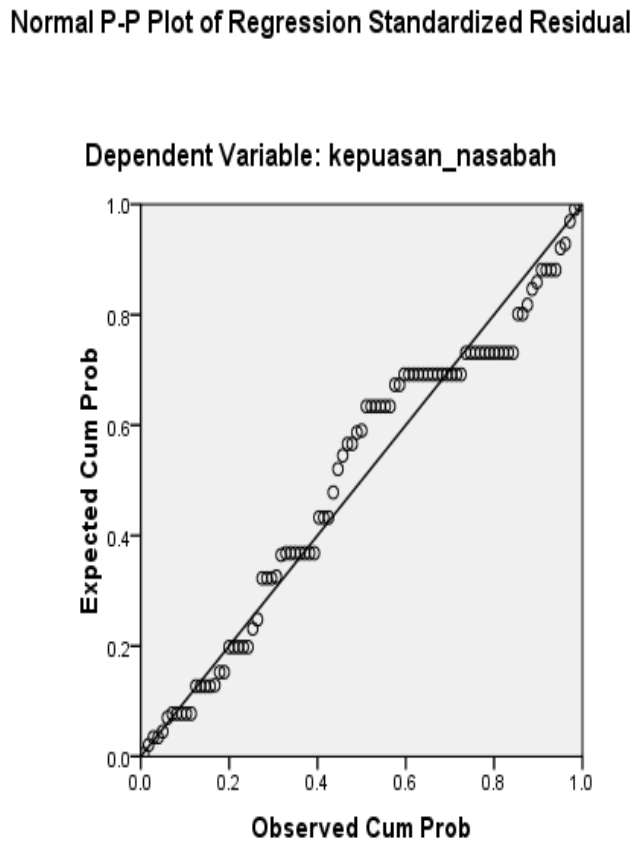
Sumber : output SPSS, data diolah

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa seluruh variabel penelitian berdistribusi normal, karena probabilitas nilai *kolmogorov smirnov (KS)* sebesar 1.247 dengan probabilitas 0.089, yang berarti signifikansi nilai *kolmogorov smirnov (KS)* lebih besar dari 5% (P> 5%).

Selain menggunakan *One-Sample Kolmogrov-Smirnov test,* uji normalitas pada penelitian ini juga menggunakan uji Grafik P-Plot, yakni dengan tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui data pada

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

penelitian ini berdistribusi normal atau tidak. Sebuah data dikatakan berdistibusi normal apabila titik-titik mengikuti garis liniear yang ada.



Gambar 4.3 Grafik P-Plot

Berdasarkan gambar di atas, yakni gambar 4.3 yang merupakan gambar dari hasil uji normalitas dengan menggunakan Grafik P-Plot, pada gambar di atas menunukkan bahwa titik-titik mengikuti garis liniear yang ada, sehingga data yang ada pada penelitian ini dikatakan berdistibusi normal.

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

Tabel 4.8
Uji Normalitas Data
Sistem Setoran Offline (X2)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.51670768
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.080
	Negative	-.111
Kolmogorov-Smirnov Z		1.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.199

a. Test distribution is Normal.

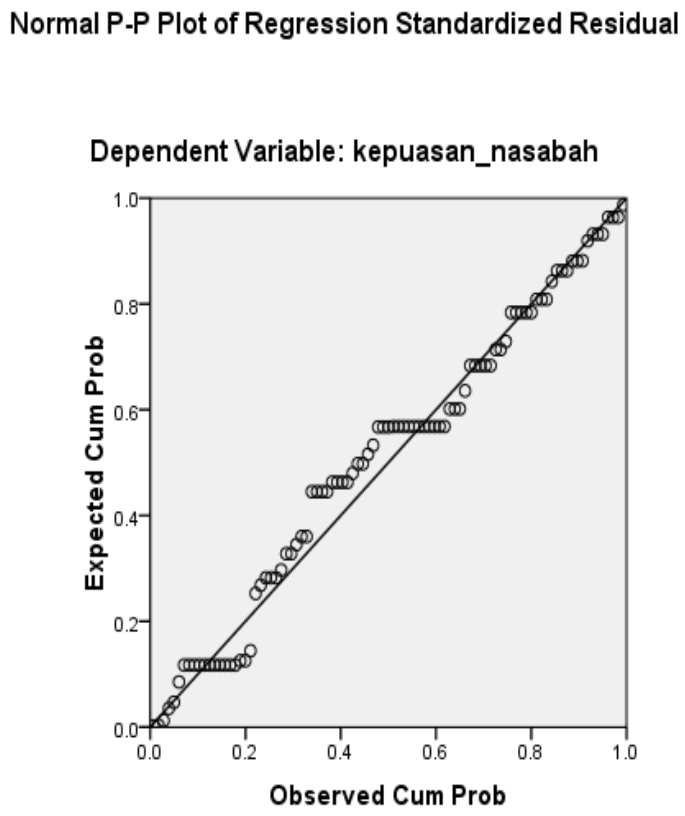
Sumber : output SPSS, data diolah

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa seluruh variabel penelitian berdistribusi normal, karena probabilitas nilai *kolmogorov smirnov (KS)* sebesar 1.074 dengan probabilitas 0.199, yang berarti signifikansi nilai *kolmogorov smirnov (KS)* lebih besar dari 5% (P> 5%).

Selain menggunakan *One-Sample Kolmogrov-Smirnov test,* uji normalitas pada penelitian ini juga menggunakan uji Grafik P-Plot, yakni dengan tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui data pada

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

penelitian ini berdistribusi normal atau tidak. Sebuah data dikatakan berdistibusi normal apabila titik-titik mengikuti garis liniear yang ada



Gambar 4.4 Grafik P-Plot

Berdasarkan gambar di atas, yakni gambar 4.4 yang merupakan gambar dari hasil uji normalitas dengan menggunakan Grafik P-Plot, pada gambar di atas menunukkan bahwa titik-titik mengikuti garis liniear yang ada, sehingga data yang ada pada penelitian ini dikatakan berdistibusi normal.

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

c. Analisis T Test Berpasangan

Untuk mengetahui adanya perbedaan kepuasan nasabah terhadap sistem setoran online *(usid gateway)* dan offline pada tabungan umum syariah di KJKS BMT UGT Sidogiri Capem MojoSurabaya digunakan analisis uji t berpasangan, dimana hasil output dengan alat bantu program statistik SPSS 19.

1) Berdasarkan perbandingan antara t hitung dengan t tabel diperoleh hasil sebagai berikut :

   a) jika t hitung > t tabel, maka H_0 ditolak

   b) jika t hitung < t tabel, maka H_0 diterima

diketahui t hitung output adalah 4.626, sedangkan t tabel dengan tingkat signifikasi (a) adalah 5 % (0,05), df (derajat kebebasan) adalah n-1 atau 93-1 = 92.

Uji dilakukan dua sisi atau dua ekor karena akan diketahui apakah rata-rata kepuasan menggunakan sistem online sama dengan sistem offline ataukah tidak. Dari tabel t, didapat angka = 1.645

Diketahui t hitung terletak pada daerah H_0 ditolak, maka dapat diambil keputusan bahwa kepuasan nasabah tabungan umum syariah ketika menggunakan sistem setoran online dan offline berbeda.

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) Berdasarkan perbandingan nilai probabilitas (sig) :

   a) jika probabilitas > 0,05, maka H_0 diterima

   b) jika probabilitas < 0,05, maka H_0 ditolak

   Diketahui bahwa t hitung adalah 4.626 dengan nilai probabilitas 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak. Dan dapat diambil keputusan sebagai berikut :

   a) H_0 ditolak yang berarti H_a diterima

   b) H_a = adanya perbedaan kepuasan nasabah tabungan umum syariah terhadap sistem setoran online (*usid gateway)* dan sistem setoran offline di KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya

   c) Perbedaan mean sebesar 7.94624 yaitu selisih rata-rata kepuasan nasabah ketika menggunakan sistem online dengan sistem offline.

3) Berdasarkan perbedaan mean :

   a) Mean pada sistem setoran online sebesar 42.3978

   b) Mean pada sistem setoran offline sebesar 34.4516

   Diketahui bahwa mean pada sistem setoran online lebih besar dibandingkan dengan sistem setoran offline. maka dapat diambil keputusan bahwa penggunaan

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

sistem setoran online lebih banyak berpengaruh pada tabungan umum syariah dibandingkan dengan penggunaan sistem setoran offline di KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya.

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