

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Latar Belakang Obyek Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum BMT UGT Sidogiri Blitar**

###### **a. Sejarah BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro Blitar**

Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri disingkat “BMT UGT Sidogiri mulai beroperasi pada tanggal 5 robiul awal 1421 H atau 6 juni 2000 M. Di surabaya kemudian mendapatkan badan hukum koperasi dari kanwil dinas koperasi PK dan M propinsi jawa timur dengan SK nomor: 09/BH/KWK.13/VII/2000 Tertanggal 22 juli 2000.<sup>70</sup> Koperasi BMT UGT Sidogiri ini sudah berbadan hukum maka dapat diakui oleh negara.

BMT UGT Sidogiri didirikan oleh beberapa orang yang berada dalam suatu kegiatan urusan guru tugas pondok pesantren sidogiri (Utusan GT PPS) yang di dalamnya terdapat orang-orang yang berprofesi sebagai guru dan pimpinan madrasah, alumni pondok pesantren sidogiri pasuruan dan para simpatisan yang menyebar di wilayah jawa timur. Dalam setiap tahun BMT UGT Sidogiri membuka beberapa unit pelayanan anggota di kabupaten/kota yang dinilai potensial. Alhamdulillah, pada saat ini BMT UGT Sidogiri telah berusia

---

<sup>70</sup> Sejarah Bmt Ugt Sidogiri, Dalam, [Http://Bmtugtsidogiri.Co.Id](http://Bmtugtsidogiri.Co.Id), Diakses pada 16 maret 2019

14 tahun dan sudah memiliki 440 unit layanan baitul maal wat tamwil/ jasa keuangan syariah dan 1 unit pelayanan transfer.

Pengurus akan terus 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, yaitu Shiddiq (jujur), Tabligh (Transparan), Amanah (dapat dipercaya) dan fathanah (profesional).

Sistem yang digunakan oleh BMT Sidogiri adalah sistem jempot bola, jadi setiap *Account officer* setiap hari mendatangi anggota BMT Sidogiri yang hendak melakukan transaksi dan BMT Sidogiri juga memiliki sebuah alat yang digunakan untuk transaksi penyetoran atau penarikan dana yang bekerja sama dengan MegaCom yang mana alat tersebut digunakan oleh Account Officer untuk mencatat transaksi, dan data transaksi tersebut akan secara otomatis masuk ke dalam komputer teller sehingga akan mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi dan Account Officer juga tidak perlu mendata kembali anggota yang melakukan transaksi.

#### 1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yaitu di BMT UGT Sidogiri kantor capem Blitar alamat Jl. Irian No. 25 RT/RW 06/04 kel. Kanigoro kec. Kanigoro kab. Blitar. Lokasi ini dipilih dengan mempertimbangkan

beberapa hal berikut:

- a. BMT UGT Sidogiri memiliki fasilitas ATM dan Megacom yang belum dimiliki oleh BMT yang lain.
  - b. BMT UGT Sidogiri adalah BMT terbesar di Jawa Timur.
2. Visi dan misi BMT UGT Sidogiri

Visi BMT UGT Sidogiri

- a. Terbangunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan syariah Islam.
- b. Terwujudnya budaya *ta'awun* dalam kebaikan dan ketakwaan di bidang sosial ekonomi.

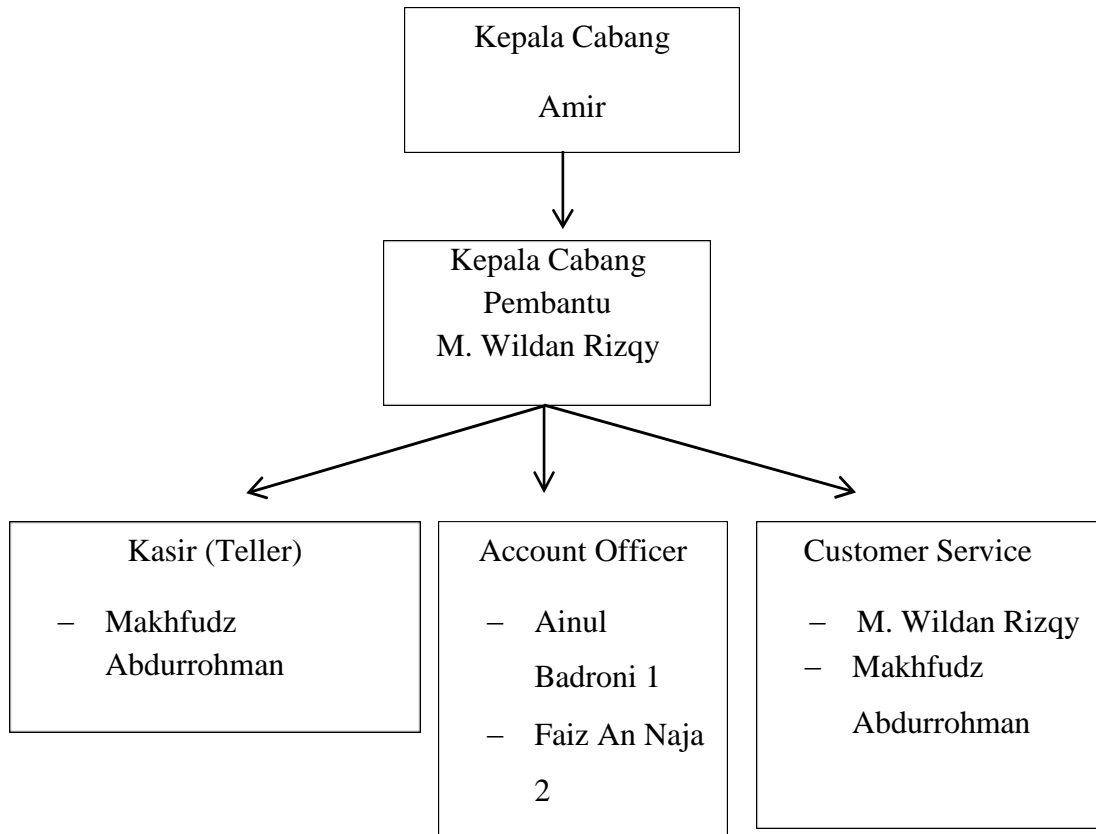
Misi BMT UGT Sidogiri

- a. Menerapkan dan memasyarakatkan syariah Islam dalam aktivitas ekonomi.
- b. Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah di bidang ekonomi adalah adil, mudah, dan maslahah.
- c. Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota.
- d. Melakukan aktivitas ekonomi dengan budaya STAF (Shiddiq/Jujur, Tabligh/Komunikatif, Amanah/Dipercaya, Fatonah/Profesional).<sup>71</sup>

---

<sup>71</sup> Visi Misi BMT UGT Sidogiri Blitar, dalam, <http://bmtugesidogiri.co.id>, diakses 16 maret 2019

### 3. Susunan Pengurus BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro Blitar



#### Rincian tugas:

- a. Kepala cabang : mengepalvai seluruh kegiatan yang berada di cabang Sidodadi.
- b. Customer service: menangani segala bentuk layanan bagi anggota yang ingin melakukan pembiayaan, atau membuka tabungan baru.
- c. Pemasaran: memasarkan produk produk BMT kepada masyarakat sekitar, biasanya mereka yang bertugas di bagian

pemasaran lebih sering berada di luar kantor.

- d. Kasir: menangani seluruh kegiatan yang berhubungan dengan keuangan (keluar masuknya uang).<sup>72</sup>

#### 4. Bidang usaha BMT UGT Sidogiri

BMT UGT sidogiri capem Kanigoro Blitar merupakan Lembaga keuangan syariah yang berbentuk koperasi syariah dan berbadan Hukum. Dan BMT UGT sidogiri capem Kanigoro Blitar juga memiliki produk- produk pembiayaan yang layak di jual kepada nasabah diantaranya adalah UGT Produk Multiguna tanpa Agunan, UGT Modal Usaha Barokah, UGT Pembelian Barang Elektronik, UGT PKH (pembiayaan Kafalah Haji), UGT Gadai Emas Syariah dan sebagainya. Selain beberapa produk yang ditawarkan tersebut BMT Sidogiri juga menyediakan fasilitas pembayaran lain seperti pembayaran listri pra bayar dan pasca bayar.

BMT UGT Sidogiri memiliki banyak keunggulan diantaranya BMT UGT sidogiri memberikan fasilitas ATM bagi nasabah yang membutuhkan, selain itu BMT Sidogiri juga memiliki keunggulan di bidang IT, yaitu suatu suatu alat yang digunakan untuk transaksi dan bekerja sama dengan Megacom sehingga transaksi bisa dilakukan melalui HandPhone sehingga nasabah tidak perlu datang ke kantor

---

<sup>72</sup> Wawancara dengan M. Ishom, (*kepala cabang pembantu*), tanggal 05 Maret 2019

untuk melakukan transaksi.

BMT UGT Sidogiri berniat untuk membantu mengurangi angka kemiskinan dan meningkatkan ekonomi mereka adapun kegiatan yang dilakukan oleh BMT Sidogiri diantaranya adalah:

a. Produk tabungan

Adapun jenis produk-produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri capem Kanigoro Blitar diantaranya adalah:

- 1) Tabungan umum syariah yang setoran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai kebutuhan anggota. Produk ini adalah produk yang sering diminati oleh pedagang-pedagang dan orang disekitar BMT UGT Sidogiri.

Akad : Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*. dengan nisbah 30% Anggota : 70%

BMT

Ketentuan

- a) Setoran awal minimal Rp 10.000.
  - b) Setoran berikutnya minimal Rp 1.000.
  - c) Administrasi pembukaan tabungan Rp 5.000
- 2) Tabungan Haji
- Adalah tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanakan ibadah haji.
- Akad: Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*. dengan nisbah 50% Anggota :

50% BMT Ketentuan :

- a) Pembukaan rekening di kantor BMT UGT Sidogiri sesuai domisili/tempat tinggal calon jamaah haji.
- b) Setoran awal minimal Rp 500.000 dan selanjutnya minimal Rp 100.000.
- c) Penarikan hanya untuk kebutuhan keberangkatan haji atau karena ada udzur syar'i.

Ketentuan Pendaftaran Porsi Keberangkatan Haji:

- a) Saldo Tabungan Al Haromain minimal Rp 25.000.000.
- b) Menyerahkan 2 lembar foto kopi KTP suami istri, surat nikah, dan Kartu keluarga

## 2) Tabungan Umrah

Adalah tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanakan ibadah umrah. Akad : Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*. dengan nisbah 40% Anggota : 60% BMT

Ketentuan :

- a) Setoran awal minimal Rp 1.000.000.
- b) Setoran berikutnya sesuai perencanaan keberangkatan.
- c) Ketentuan pemberangkatan adalah sesuai jadwal dari travel umrah.
- d) Perencanaan keberangkatan minimal 3 bulan dan maksimal 36 bulan

- e) Setoran dapat dilakukan setiap pekan, bulan, atau musiman
- f) Dana dapat dicairkan hanya untuk keperluan keberangkatan ibadah umrah kecuali udzur syar'i.
- g) Administrasi pembukaan tabungan Rp 150.000.

### 3) Tabungan Hari Raya Idul Fitri

Adalah tabungan umum berjangka untuk membantu anggota memenuhi kebutuhan hari raya idul fitri. Akad : Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*. dengan nisbah 40% Anggota : 60% BMT.

Ketentuan :

- a) Setoran awal minimal Rp 10.000.
- b) Setoran berikutnya minimal Rp 1.000
- c) Biaya administrasi Rp 5.000.
- d) Penarikan tabungan dapat dilakukan paling awal 15 hari sebelum hari Raya Idul Fitri

### 4) Tabungan Pendidikan

Adalah tabungan umum berjangka yang diperuntukkan bagi lembaga pendidikan guna menghimpun dana tabungan siswa. Akad : Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*. dengan nisbah 40% Anggota : 60% BMT Keuntungan :

- a) Aman dan transparan sehingga dengan mudah memantau perkembangan dana setiap bulan



- b) Transaksi mudah dan bebas dari riba
- c) Pengurus lembaga tidak disibukkan dengan urusan keuangan terutama pada saat pembagian tabungan siswa di akhir tahun pendidikan.
- d) Mendapatkan bagi hasil bulanan yang halal dan menguntungkan.
- e) Mendapatkan dana BEA SISWA untuk siswa tidak mampu sebesar Rp 150.000 sesuai kebijakan BMT UGT Sidogiri
- f) GRATIS biaya administrasi. Ketentuan :
  - Setoran awal Rp 100.000 dan setoran berikutnya minimal Rp 50.000.
  - Penarikan tabungan hanya boleh dilakukan di akhir tahun pelajaran
  - Pengajuan BEA SISWA apabila dana simpanan mencapai saldo rata-rata Rp 5.000.000 dengan masa simpanan minimal 5 bulan
  - Pengambilan BEA SISWA di akhir tahun pelajaran ketika tabungan akan diambil.

Persyaratan :

- Foto Kopi KTP/SIM
- Formulir pembukaan rekening ditandatangani oleh Pengurus lembaga cq ketua dan bendahara serta dibubuhi

setempel

- Rekening tabungan atas nama Ketua/Bendahara QQ  
nama lembaga

#### 5) Tabungan Kurban

Tabungan umum berjangka untuk membantu dan memudahkan anggota dalam merencanakan ibadah kurban dan aqiqah. Akad

:Tabunganb berdasarkan prinsip syariah

*mudharabah musytarakah*. dengan nisbah 40% Anggota :

60% BMT Ketentuan:

- a) Setoran awal minimal Rp 50.000
- b) Setoran berikutnya minimal Rp 25.000
- c) Saldo setelah pelaksanaan Aqiqah dan ibadah Kurban minimal Rp 50.000.
- d) Hanya dapat diambil pada saat akan melakukan ibadah kurban atau aqiqah

Persyaratan:

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Menunjukkan asli bukti identitas diri wali (KTP/SIM) dan menyerahkan foto copy bukti identitas dimaksud.

Spesifikasi biaya :

- a) Biaya administrasi dan tabarru' asuransi Rp. 15,000 (untuk kurban kambing) dan Rp 100.000,- (untuk kurban sapi)

b) Biaya penutupan rekening Rp. 10,000,-.<sup>73</sup>

## 2. Profil Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar. Adapun jumlah responden yang ditentukan sebagai sampel adalah sebanyak 93 orang nasabah dengan teknik *Simple Random Sampling*. Setiap responden diberi lembar angket untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah di sediakan.

## 3. Deskripsi Responden

Untuk mempermudah dalam mengidentifikasi responden dalam penelitian ini (nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar), maka diperlukan gambaran mengenai karakteristik responden. Adapun gambaran karakteristik responden adalah sebagai berikut:

### a. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Responden yang menggunakan jasa BMT UGT Sidogiri Blitar adalah nasabah yang jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan menunjukkan jumlah lebih besar dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki, tetapi itu tidak menjadi kesimpulan akhir bahwa nasabah laki-laki tidak memiliki minat akan lembaga keuangan syariah.

---

<sup>73</sup> Brosur BMT UGT Sidogiri Blitar

**Tabel 4.1****Karakteristik berdasarkan jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	44	47,3%
2	Perempuan	49	52,7%
Total		93	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Dari data table 4.1 karakteristik responden berdasarkan hasil jenis kelamin, peneliti menyebarkan kuesioner yang ditunjukkan pada nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar. Jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan sebanyak 49 orang atau sebesar 52,7% dan laki-laki berjumlah 44 orang atau sebesar 47%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar didominasi oleh jenis kelamin perempuan.

b. Karakteristik berdasarkan usia

Data mengenai umur responden pada penelitian ini, peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori, yaitu kurang dari 20 tahun, 20- 30 tahun, 31-40 tahun dan lebih dari 40 tahun. Adapun data mengenai umur responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.2****Karakteristik berdasarkan usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	<20 Tahun	7	7,5%
2	20-30 Tahun	53	57,0%
3	31-40 Tahun	23	24,7%
4	>40 Tahun	10	10,8%
5	Total	93	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Dari tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa responden yang berusia kurang dari 20 tahun berjumlah 7 orang atau sebesar 7,5%, responden yang berusia antara 20-30 tahun berjumlah 53 orang atau sebesar 57,0%, responden yang berusia antara 31-40 tahun berjumlah 23 orang atau sebesar 24,7%, dan responden yang berusia diatas 40 tahun berjumlah 10 orang atau sebesar 10,8%. Dari keterangan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang diambil berusia 20-30 tahun.

c. Karakteristik berdasarkan pekerjaan.

Adapun data mengenai tingkat pekerjaan responden pada BMT UGT Sidogiri Blitar yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3****Karakteristik berdasarkan pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase %
1	PNS	11	11,8 %
2	Wiraswasta	17	18,3 %
3	Pedagang	46	49,5 %
4	Mahasiswa/Pelajar	2	2,2 %
5	Lainnya	17	18,3 %
<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2019.

Berdasarkan data dari tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa pekerjaan nasabah yang diambil menjadi responden mayoritas pedagang yang berjumlah 46 orang atau sebesar 49,5%, wiraswasta berjumlah 17 orang atau sebesar 18,3%, , PNS berjumlah 11 orang atau sebesar 11,8%, mahasiswa berjumlah 2 orang atau sebesar 2,2%, dan responden yang memiliki pekerjaan lain seperti pegawai swasta, bidan, IRT, TNI, dan buruh berjumlah 17 orang atau sebesar 18,3.

#### **4. Gambaran distribusi jawaban responden**

Distribusi hasil jawaban responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner adalah sebagai berikut:

- a. Variabel X1 (kualitas pelayanan)

**Tabel 4.4**

**Pertanyaan (X1.1.1): Karyawan BMT UGT Sidogiri Blitar ketika ada kesalahan dan kekeliruan yang terjadi akan menindaklanjuti dengan segera.**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	45	48,4%
2	Setuju	4	43	46,2%
3	Netral	3	5	5,4%
4	Tidak Setuju	2	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
	<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa dari 93 responden, nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 45 (48,4%), sedangkan nilai terendah menyatakan netral 5 (5,4%). Artinya responden cenderung setuju jika Karyawan BMT UGT Sidogiri Blitar ketika ada kesalahan dan kekeliruan yang terjadi akan menindaklanjuti dengan segera.

**Tabel 4.5**

**Pertanyaan (X1.2.1): Karyawan BMT UGT Sidogiri Blitar cepat dan tanggap dalam melayani nasabah.**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	2	2,2%
2	Setuju	4	27	29,0%
3	Netral	3	34	36,6%
4	Tidak Setuju	2	30	32,3%
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
	<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa dari 93 responden, nilai tertinggi menyatakan netral sebanyak 34 (36,6%), sedangkan nilai terendah menyatakan sangat setuju 2 (2,2%). Artinya responden cenderung netral jika Karyawan BMT UGT Sidogiri Blitar cepat dan tanggap dalam melayani nasabah.

**Tabel 4.6**

**Pertanyaan (X1.3.1): Karyawan BMT UGT Sidogiri Blitar dapat dipercaya bahwa mempunyai komitmen dalam bidang keuangan.**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	41	44,1%
2	Setuju	4	48	51,6%
3	Netral	3	4	4,3%
4	Tidak Setuju	2	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
	<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa dari 93 responden, nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 48 (51,6%), sedangkan nilai terendah menyatakan netral 4 (4,3%). Artinya responden cenderung setuju jika Karyawan BMT UGT Sidogiri Blitar dapat dipercaya bahwa mempunyai komitmen dalam bidang keuangan.



**Tabel 4.7**

**Pernyataan (X1.4.1): Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan BMT UGT Sidogiri Blitar kepada saya karena saya selalu dihargai dan diberlakukan seperti keluarga sendiri sehingga permasalahan yang dihadapi dapat diselesaikan dengan baik.**

<b>No</b>	<b>Pilihan</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sangat Setuju	5	45	48,5%
2	Setuju	4	47	50,5%
3	Netral	3	1	1,0%
4	Tidak Setuju	2	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
	<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa dari 93 responden, nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 47 (50,5%), sedangkan nilai terendah menyatakan netral 1 (1,1%). Artinya responden cenderung setuju dengan pernyataan Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan BMT UGT Sidogiri Blitar kepada saya karena saya selalu dihargai dan diberlakukan seperti keluarga sendiri sehingga permasalahan yang dihadapi dapat diselesaikan dengan baik.

**Tabel 4.8**

**Pertanyaan (X1.5.1): Karyawan BMT UGT Sidogiri selalu memberikan tanda bukti transaksi kepada nasabah**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	51	54,8%
2	Setuju	4	42	45,2%
3	Netral	3	-	-
4	Tidak Setuju	2	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
	<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa dari 93 responden, nilai tertinggi menyatakan sangat setuju sebanyak 51 (54,8%), sedangkan nilai terendah menyatakan setuju 42 (45,2%). Artinya responden cenderung sangat setuju Karyawan BMT UGT Sidogiri selalu memberikan tanda bukti transaksi kepada nasabah.

b. Variabel X2 (kepercayaan)

**Tabel 4.9**

**Pernyataan (X2.1.1): Saya percaya karyawan BMT UGT Sidogiri Blitar bekerja dengan profesional dan amanah**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	45	48,4%
2	Setuju	4	48	51,6%
3	Netral	3	-	-
4	Tidak Setuju	2	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
	<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa dari 93 responden, nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 48 (51,6%), sedangkan nilai terendah menyatakan sangat setuju 45 (48,4%). Artinya responden cenderung sangat setuju dengan pernyataan Saya percaya karyawan BMT UGT Sidogiri Blitar bekerja dengan profesional dan amanah.

**Tabel 4.10**

**Pernyataan (X2.2.1): Saya percaya karyawan BMT UGT Sidogiri Blitar memiliki moral yang baik**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	38	40,9%
2	Setuju	4	49	52,7%
3	Netral	3	6	6,5%
4	Tidak Setuju	2	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
	<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa dari 93 responden, nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 49 (52,7%), sedangkan nilai terendah menyatakan netral 6 (6,5%). Artinya responden cenderung setuju dengan pernyataan Saya percaya karyawan BMT UGT Sidogiri Blitar memiliki moral yang baik.

**Tabel 4.11**

**Pernyataan (X2.3.1): Saya percaya BMT UGT Sidogiri Blitar selalu memberi pelayanan yang terbaik**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	39	41,9%
2	Setuju	4	47	50,5%
3	Netral	3	7	7,5%
4	Tidak Setuju	2	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
<b>Total</b>			<b>93</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa dari 93 responden, nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 47 (50,5%), sedangkan nilai terendah menyatakan netral 7 (7,5%). Artinya responden cenderung setuju dengan pernyataan Saya percaya BMT UGT Sidogiri Blitar selalu memberi pelayanan yang terbaik

c. Variabel Y (minat)

**Tabel 4.12**

**Pernyataan (Y1.1): Saya tertarik menabung BMT UGT Sidogiri Blitar karena berbagai macam informasi yang saya dapatkan mengenai produk dan jasa bank lengkap**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	36	38,7%
2	Setuju	4	55	59,1%
3	Netral	3	2	2,2%
4	Tidak Setuju	2	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
<b>Total</b>			<b>93</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa dari 93 responden, nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 55 (59,1%), sedangkan nilai terendah menyatakan netral 2 (2,2%). Artinya responden cenderung setuju dengan pernyataan Saya tertarik menabung BMT UGT Sidogiri Blitar karena berbagai macam informasi yang saya dapatkan mengenai produk dan jasa bank lengkap.

**Tabel 4.13**

**Pernyataan (Y2.1): Saya tertarik menabung BMT UGT Sidogiri Blitar karena saya percaya pada kinerja bank.**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	32	34,4%
2	Setuju	4	53	57,0%
3	Netral	3	6	6,5%
4	Tidak Setuju	2	2	2,2%
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
	<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa dari 93 responden, nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 53 (57,0%), sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju 2 (2,2%). Artinya responden cenderung setuju dengan pernyataan Saya tertarik menabung BMT UGT Sidogiri Blitar karena saya percaya pada kinerja bank.

**Tabel 4.14**

**Pernyataan (Y2.2): Saya tertarik menabung BMT UGT Sidogiri Blitar karena adanya kebutuhan atau tujuan yang harus saya capai.**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	30	32,3%
2	Setuju	4	58	62,4%
3	Netral	3	5	5,4%
4	Tidak Setuju	2	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
<b>Total</b>			<b>93</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa dari 93 responden, nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 58 (62,4%), sedangkan nilai terendah menyatakan netral 5 (5,4%). Artinya responden cenderung setuju dengan pernyataan Saya tertarik menabung BMT UGT Sidogiri Blitar karena saya percaya pada kinerja bank.

**Tabel 4.15**

**Pernyataan (Y3.1): Saya tidak menunda dalam menggunakan jasa simpanan BMT UGT Sidogiri Blitar.**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	32	34,4%
2	Setuju	4	55	59,1%
3	Netral	3	5	5,4%
4	Tidak Setuju	2	1	1,1%
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
<b>Total</b>			<b>93</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa dari 93 responden, nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 55 (59,1%), sedangkan nilai terendah menyatakan

tidak setuju 1 (1,1%). Artinya responden cenderung setuju dengan pernyataan Saya tidak menunda dalam menggunakan jasa simpanan BMT UGT Sidogiri Blitar.

**Tabel 4.16**

**Pernyataan (Y3.2): Saya menabung BMT UGT Sidogiri Blitar karena kepuasan yang saya dapatkan dari BMT.**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	5	30	32,2%
2	Setuju	4	57	61,3%
3	Netral	3	5	5,4%
4	Tidak Setuju	2	1	1,1%
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
	<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa dari 93 responden, nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 57 (61,3%), sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju 1 (1,1%). Artinya responden cenderung setuju dengan pernyataan Saya menabung BMT UGT Sidogiri Blitar karena kepuasan yang saya dapatkan dari BMT.

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Uji Reliabilitas dan Validitas Instrumen**

#### a. Uji Reliabilitas Instrumen

**Tabel 4.17**

**Uji reliabilitas instrument variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.689	6

**Tabel 4.18**

**Uji reliabilitas instrument variabel Kepercayaan (X<sub>2</sub>)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.741	4

**Tabel 4.19**

**Uji reliabilitas instrument variabel Minat (Y)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	6

Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian dapat diterima bila memiliki koefisien alpha lebih besar dari 0,60 seperti yang dikemukakan oleh Nugroho (2005) dan Suyuthi (2005).

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,689 untuk variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>), nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,741 untuk variabel kepercayaan (X<sub>2</sub>), dan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,805 untuk variabel minat nasabah (Y),



adalah reliabel. Seperti yang dikemukakan Triton (2006), karena angka *Cronbach's Alpha* 0,689 dan 0,741 maka untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kepercayaan ( $X_2$ ) diartikan sangat reliabel. Dan untuk variabel minat nasabah ( $Y$ ) karena angka *Cronbach's Alpha* 0,805 berarti reliabel.

b. Uji Validitas Instrumen

**Tabel 4.20**

**Uji validitas instrumen variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ )**

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	keterangan
x111	37.14	9.295	.441	.654	Valid
x121	37.15	9.673	.349	.674	Valid
x131	37.22	9.279	.479	.648	Valid
x141	38.58	9.007	.308	.683	Valid
x151	37.08	9.788	.390	.670	Valid
X1TOTAL	20.80	2.817	1.000	.372	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Tabel 4.21

Uji validitas instrument variabel kepercayaan (X<sub>2</sub>)

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	keterangan
x211	21.99	3.946	.393	.752	Valid
x221	22.06	3.474	.603	.661	Valid
x231	21.97	3.945	.413	.745	Valid
x2total	13.20	1.295	1.000	.334	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Tabel 4.22

## Uji validitas instrument variabel minat nasabah (Y)

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	keterangan
y11	38.41	18.983	.672	.784	Valid
y21	38.54	17.556	.780	.758	Valid
y22	38.51	18.296	.790	.769	Valid
y31	38.51	17.840	.803	.761	Valid
y32	38.53	18.491	.676	.778	Valid
ytotal	21.39	5.588	1.000	.856	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Berdasarkan tabel-tabel diatas, seluruh item pertanyaan atau pernyataan dari variabel X<sub>1</sub> (kualitas pelayanan), variabel X<sub>2</sub> (kepercayaan) dan variabel Y (minat menabung) adalah valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,3.

Item angket yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Dalam kasus ini berarti semua item dalam instrumen diatas memenuhi persyaratan validitas atau sah secara statistik. Karena secara definisi uji validitas berarti prosedur pengujian untuk melihat apakah alat ukur yang berupa angket dapat mengukur dengan cermat atau tidak.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Pada uji normalitas data ini digunakan uji normalitas data menggunakan Kolmogorov-Smirnov yang dipadukan dengan kurva *Normal P-P Plots*, maka untuk mengetahui normalitas dari data peneliti menyajikan tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.23**

### Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,15630133
Most Extreme Differences	Absolute	,095
	Positive	,095
	Negative	-,067
Kolmogorov-Smirnov Z		,914
Asymp. Sig. (2-tailed)		,374

a. Test distribution is Normal.

Dari table di atas, *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka probabilitas atau *Asym. Sig (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 untuk pengambilan keputusan dengan pedoman bahwa, apabila nilai Sig. Atau signifikansi atau probabilitas < 0,05 distribusi data adalah tidak normal, dan apabila nilai Sig. Atau signifikansi atau nilai probabilitas > 0,05 distribusi data adalah normal. Dari hasil uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* diperoleh nilai 0,374 berarti distribusi data adalah normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menunjukkan apakah ada korelasi diantara variabel independen. Didalam penelitian yang menggunakan teknik analisis regresi *berganda* antar fariabel independen tidal boleh saling berkorelasi atau terjadi multikorelasi. Deteksi tidak terjadinya multi korelasi dapat dilihat pada *cillinearity statistic*, dengan ketentuan apabila nilai *tolerance value* masing-masing fariabel independen berada di atas 0,1 dan *variance inflation value* atau nilai VIF masing-masing variabel independen berada di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat hasilnya sebagai berikut (lampira 5):

**Tabel 4.24**  
**Uji Multikolinieritas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	,993	1,008
	X2	,993	1,008

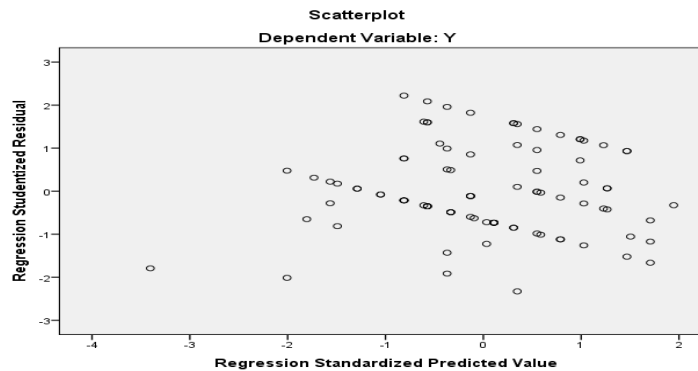
a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil pengujian multikolinieritas menunjukkan bahwa antar variabel independen kualitas pelayanan dan kepercayaan semuanya tidak terjadi *multikolinieritas*, karena nilai tolerance masing-masing variabel independen berada di atas 0,1 dan nilai VIF masing-masing variabel independen berada dibawah 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi ada tidaknya problem heterokedastisitas adalah dengan media grafik scatteplot, apabila grafik membentuk pola khusus maka modelterdapat heterokedastisitas. Tetapi, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas. Hasil uji heterokedastisitas adalah sebagai berikut.

**Gambar 4.1**  
**Uji Heteroskedastisitas**



Grafik *scatter plots* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 dan Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

### 3. Uji Linieritas

#### a. Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap minat nasabah menabung. Dengan pengolahan SPSS versi 16.0 maka didapat hasil regresi sebagai berikut:

**Tabel 4.25**  
**Hasil Analisis regresi linier berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,324	2,989		1,781	,078
X1	,279	,091	,282	3,061	,003
X2	,794	,191	,382	4,156	,000

a. Dependent Variable: Y

Dalam penelitian ini, persamaan linear dari hasil regresi yang didapat adalah sebagai berikut:

$$Y = 5,324 + 0,279X_1 + 0,794X_2$$

Berdasarkan persamaan dapat diketahui bahwa:

- 1) koefisien regresi X1 sebesar 0,279 bernilai positif mempunyai arti bahwa setiap penambahan nilai regresi kualitas pelayanan sebesar 0,279 maka akan bertambah pada minat nasabah menabung.
- 2) koefisien Regresi X2 sebesar 0,794 menyatakan bahwa setiap penambahan nilai regresi kepercayaan sebesar 0,794 maka akan bertambah pada minat nasabah menabung.

#### 4. Uji Hipotesis

Untuk pengujian hipotesis, yang kemudian diuji dengan uji-t dan uji-F, hipotesis bisa dikemukakan sebagai berikut:

$H_1$  : Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah menabung

$H_0$  : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menabung

$H_1$  : kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah menabung

$H_0$  : kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menabung

$H_1$ : Kualitas pelayanan dan kepercayaan sama-sama mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah menabung.

$H_0$  : Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menabung.

a. Uji-t

Uji-t digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap minat nasabah menabung secara parsial.

Berdasarkan hasil pengolahan dengan program SPSS maka di dapat hasil uji-t, yang hasilnya dirangkum pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.26**

**Hasil uji-t**

Variabel	Hasil Uji-t	t tabel	Sig.
Kualitas Pelayanan (X1)	3,061	1,66	,003
Kepercayaan (X2)	4,156	1,66	,000

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.



Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan hasil uji-t dari kualitas pelayanan dan kepercayaan diperoleh nilai sig. Lebih kecil ( $<$ ) dari 0,05 dan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, sementara nilai  $t$  tabel sebesar 1,66 (dari penghitungan  $n - 1 = 31 - 1 = 30$ , dengan  $\alpha = 0,05$ ) Ini berarti bahwa:

- 1)  $t$ -hitung kualitas pelayanan (3,061)  $>$   $t$ -tabel (1,66). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah menabung di BMT UGT sidogiri Kanigoro Blitar.
- 2)  $t$ -hitung kepercayaan (4,156)  $>$   $t$ -tabel (1,66). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah menabung di BMT UGT sidogiri Kanigoro Blitar.

b. Uji-F

Uji-F digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap minat nasabah menabung secara simultan.

Berdasarkan hasil pengolahan dengan program SPSS maka di dapat hasil uji-F, yang hasilnya dirangkum pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.27****Nilai Uji-F**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	125,493	2	62,747	14,533	,000 <sup>a</sup>
Residual	388,571	90	4,317		
Total	514,065	92			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan hasil penghitungan uji F diperoleh nilai F-hitung sebesar 14,533 dengan tingkat signifikan sebesar 0,001 ( $<0,05$ ). Sementara nilai F-tabel sebesar 3,32(dari penghitungan  $df_1=(n-k)= 93-3 = 90$  dan  $df_2=(k-1)=3-1= 2$  diperoleh F tabel ). Ini berarti bahwa F- hitung (14,533)  $>$  F-tabel (3,32). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah menabung di BMT UGT sidogiri Kanigoro Blitar.

## 5. Uji Koefisien Determinasi

Dalam hal ini koefisien diterminasi digunakan untuk mengetahui besarnya varians adalah minat nasabah dalam menabung (Y), yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel (X), seperti kualitas pelayanan dan kepercayaan. Rumus:  $R^2 = r^2 \times 100\%$ , dimana  $R^2 =$  Koefisien Determinasi dan  $r =$  Koefisien Korelasi. Hasil koefisien determinasi antara kualitas

pelayanan dan kepercayaan terhadap minat nasabah menabung di BMT UGT sidogiri Kanigoro Blitar. Dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.28**

**Koefisien determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,494 <sup>a</sup>	,244	,227	2,078

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa besarnya nilai koefisien korelasi (R) (0,494) dengan nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,244 (24,4%). Koefisien determinasi ini menunjukkan bahwa 24,4% minat nasabah menabung di BMT UGT Sidogiri Kanigoro Blitar dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan. sedangkan sisanya ( $100\% - 24,4\% = 75.6\%$ ) minat nasabah menabung di BMT UGT Sidogiri dipengaruhi oleh hal-hal atau variabel lain.