

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) Tulungagung**

Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) merupakan suatu Lembaga Swadaya Masyarakat yang bertekad memberdayakan potensi ekonomi dan Sumber Daya Manusia untuk mengatasi ketimpangan ekonomi dan kesenjangan sosial. Diketahui struktur sosial saat ini menunjukkan bahwa hingga pertengahan tahun 2007, 37 juta penduduk Indonesia masuk katagori miskin. Pada sektor ekonomi 34,8% juta pengusaha kecil belum mempunyai akses permodalan maupun akses pemasaran. Sementara hampir 80% asset ekonomi nasional di pegang dan di kuasai hanya segelintir orang. Kondisi yang timpang seperti ini akan mengancam stabilitas sosial, ekonomi, politik bangsa Indonesia.

Untuk mengatasi ketimpangan ekonomi dan kesenjangan sosial tersebut, Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) sebagai Lembaga Swadaya Masyarakat bertekad memberdayakan potensi ekonomi dan Sumber Daya Manusia. Hal tersebut dilakukan dengan mendirikan Balai Usaha Mandiri Terpadu/ *Baitul Maal Wat Tamwil* atau di singkat BMT. BMT adalah sebuah lembaga ekonomi syari'ah berbadan hukum koperasi yang memberikan bantuan permodalan kepada pengusaha kecil dengan sistem bagi hasil. Sementara PINBUK akan memberikan bantuan manajemen, pendampingan dan membentuk jaringan pemasaran. Sedangkan untuk

meningkatkan kualitas SDM, PINBUK selalu mengadakan pelatihan secara berkala.

Hingga saat ini jaringan PINBUK secara nasional telah terbentuk hampir di semua Kabupaten di seluruh Indonesia, hingga akhir tahun 2006 telah berdiri 3000 BMT di seluruh Indonesia yang siap memberikan permodalan usaha kecil bawah. Sedangkan di Tulungagung hingga saat ini telah berdiri 20 BMT dengan anggota rata-rata 500-2000 orang. Masing-masing BMT mempunyai visi meningkatkan potensi ekonomi masyarakat yang berada disekitarnya dengan model kemitraan. Adapun pendiri Yayasan ini adalah Prof. DR. Ing. H BJ. Habibie (Ketua ICMI Pusat), KH. Hasan Basri (alm) (Ketua Umum MUI Pusat), H. Zainul Bahar Noor, SE (Direktur Utama Bank Muamalat Indonesia)

PINBUK merupakan badan pekerja dari Yayasan Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (YINBUK) yang didirikan di Jakarta pada tanggal 13 Maret 1995 dengan Akta Notaris Ny. Lely R Yudho Paripurna, SH. Nomor : 5/1995.

PINBUK Tulungagung didirikan di Tulungagung pada tanggal 26 September 1996 dan telah memiliki badan hukum pada tanggal 7 Juli 1998. dengan Akta Notaris Maskur. SH Nomor 5/1998. PINBUK Tulungagung didirikan oleh enam orang pimpinan lembaga mereka adalah Dr. H Laitupa Abdul Mutalib, Sp.PD (Ketua ICMI Tulungagung), Drs. H Murtadho (Ketua MUI Tulungagung), H. Chamim Badruzaman (Ketua Cabang NU Tulungagung), H. Amanudin (alm) (Ketua PD Muhammadiyah

Tulungagung), Drs. H Imam Sya'roni (Kakandepag Kab. Tulungagung), H. Nyadin, MAP (Direktur BMT Pahlawan Tulungagung).

1) Tujuan Berdirinya PINBUK

- a. Mendukung tumbuh dan kembangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dan sumber ekonomi rakyat kecil, serta lembaga-lembaga pendukung pembangunan.
- b. Ikut serta meletakkan landasan yang kuat bagi pertumbuhan ekonomi dan pembangunan nasional secara berkelanjutan.
- c. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan SDA dan SDM untuk mengelola potensi daerah hingga terwujud otonomi daerah yang luas, mandiri dan terintegrasi.

2) Program Kerja PINBUK

Dengan memperhatikan permasalahan yang dihadapi bangsa Indonesia terutama dalam mengatasi ketimpangan ekonomi dan kesenjangan sosial, PINBUK telah merumuskan program kerja sebagai berikut:

a. Program Jangka Pendek

Menetapkan lembaga strategis pengembangan ekonomi masyarakat bawah melalui :

- 1) Penggalangan persamaan persepsi dikalangan masyarakat, LSM dan pemerintah tentang pola pengembangan usaha kecil bawah.

- 2) Mengadakan pelatihan ketrampilan dan pendampingan pengembangan sumber daya manusia untuk menunjang tumbuh dan berkembangnya sektor ekonomi.
  - 3) Pengembangan system pemasaran dan system manajemen untuk menunjang usaha kecil bawah, kecil dan menengah.
  - 4) Mendorong pendirian dan pengembangan BMT di akar rumput daerah-daerah kecamatan dan desa-desa se Kab. Tulungagung
- b. Program Jangka Menengah.
- 1) Membina dan mengembangkan pengusaha kecil agar menjadi pengusaha yang tangguh dan mandiri.
  - 2) Meningkatkan kemampuan pengusaha kecil dalam penguasaan teknologi, pangsa pasar dan akses permodalan.
  - 3) Pengembangan model-model pembinaan LKMS agar menjadi sebuah lembaga mandiri dalam menggerakkan ekonomi kerakyatan.
  - 4) Pengembangan kelembagaan dan fungsi PINBUK sebagai fasilitator dan incubator bagi usaha kecil.
- c. Program Jangka Panjang
- 1) Menjadikan usaha kecil sebagai sarana pemerataan asset nasional yang berkeadilan dan efektif dalam mendukung pembangunan nasional.
  - 2) Melahirkan SDM yang mempunyai kompetensi dan kemandirian dalam sektor usah dan dunia kerja.

- 3) Menjadikan usaha kecil sebagai kekuatan pembangunan struktur masyarakat pedesaan yang maju dan berkelanjutan.
- 4) Meningkatkan peranan usaha kecil dan penentuan arah kebijakan pembangunan ekonomi di berbagai tingkatan penentuan keputusan.

### 3) Fungsi dan Peran PINBUK

Perencanaan dan pelaksanaan program kerja PINBUK seperti tersebut diatas di sesuaikan dengan fungsi dan peranan PINBUK dalam pemberdayaan ekonomi rakyat, yaitu:

- a. Pelayananisasi, yaitu memfungsikan dan memanfaatkan lembaga-lembaga masyarakat yang telah ada, termasuk lembaga pemerintah. Dalam hal ini PINBUK berperan sebagai *Driving Force* atau dinamisator berbagai potensi masyarakat.
- b. Integrasi, yaitu memperkuat mekanisme kerja berdasarkan kesamaan tujuan dan target-target antar lembaga yang telah ada. Dalam hal ini pinbuk sebagai katalisator berbagai potensi masyarakat untuk mencapai tujuan tersebut.
- c. Institusionalisasi, yaitu memperkuat keberadaan lembaga-lembaga di masyarakat khususnya lembaga perekonomian masyarakat lapisan bawah.
- d. Pengembangan Sumber Daya Manusia, yaitu setiap kebijakan dan aktifitas selalu diarahkan untuk peningkatan kualitas SDM.

- e. Solidaritas dan Efisiensi, yaitu pengembangan lembaga ekonomi kerakyatan yang bukan saja efisien dan produktif tetapi juga memegang prinsip solidaritas dan kesetiakawanan.

#### 4) Kemampuan Lembaga

Dalam usianya yang hampir 10 tahun PINBUK telah memiliki kemampuan yang cukup besar dalam upaya pengembangan ekonomi kerakyatan. Karena PINBUK memiliki SDM yang memadai dan telah terbiasa bekerja dengan pemerintah, swasta, maupun lembaga-lembaga lain dalam memotivasi dan menggolong potensi masyarakat untuk membangun perekonomian yang lebih baik. Sebagai LSM, PINBUK mempunyai kemampuan sebagai berikut :

##### a. Pengembangan Masyarakat

PINBUK telah melakukan pengembangan masyarakat melalui peningkatan pengetahuan dan ketrampilan dalam memanfaatkan dan mengolah sumberdaya ekonomi yang ada di sekitarnya. Sehingga terjadi perubahan sikap di masyarakat untuk merubah nasib dan kebiasaan hidup yang kurang produktif.

Banyak fakta yang dapat mendukung dan membuktikan bahwa masyarakat lapisan bawah telah mengalami proses perubahan kearah kemajuan, Hal ini dapat terlihat dari semakin meningkatnya minat dan peran serta masyarakat untuk mendirikan dan menjadi anggota BMT, Kopsyah, KUB maupun KSM yang lain. Lembaga

semacam ini akan memperkokoh perekonomian anggota menjhadi lebih kuat dan mandiri.

b. Pemberdayaan Ekonomi Rakyat

PINBUK berusaha memberdayakan ekonomi masyarakat kecil melalui Balai usaha Mandiri Terpadu (BMT), hingga saat ini telah berdiri 3000 BMT di seluruh Indonesia dan 20 BMT di Tulungagung. BMT-BMT ini akan memberikan bantuan permodalan dengan system bagi hasil, bantuan managemen dan pemasaran hasil usaha masyarakat. Dari bantuan ini diharapkan terjadi peningkatan pendapatan, sehingga kesejahteraan masyarakat semakin meningkat.

Kegiatan ini secara riil ternyata membawa dampak dan pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat dilapisan bawah memiliki kemampuan dan kemauan untuk maju dan berkembang secara mandiri. Tetapi di perlukan adanya lembaga yang secara terus menerus melakukan pembinaan dan mengatasi permasalahan yang dihadapi secara terintegrasi.

c. Pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia.

PINBUK sebagai lembaga yang memfasilitasi lahirnya BMT, maka pelatihan yang sering dilakukan adalah pelatihan tentang pengelolaan BMT, tetapi selain itu PINBUK juga menyelenggarakan pelatihan bagi pegusaha kecil tentang kewirausahaan, managemen, pemasaran dan cara membentuk Kelompok Usaha Bersama (KUB).

Hal ini dilakukan untuk menyiapkan usahawan-usahawan kecil yang tangguh dan mandiri.

## **2. BMT Pahlawan Tulungagung**

### **a. Sejarah BMT Pahlawan Tulungagung**

BMT Pahlawan Tulungagung merupakan salah satu dari 5000 BMT yang bertebaran diseluruh tanah air. BMT Pahlawan hadir untuk memberdayakan ekonomi masyarakat kecil (akar rumput) sesuai syariah islam, yakni sistem bagi hasil/tanpa bunga. BMT Pahlawan berdiri pada 9 Juni 1996 dan beroperasi sejak tanggal 10 Nopember 1996. Diresmikan oleh bapak Bupati Tulungagung Drs. H. Jaipudin said dengan disaksikan oleh seluruh unsur Muspida dan para tokoh masyarakat Tulungagung. Berdirinya BMT Pahlawan Tulungagung ini berlatar belakang dari beberapa hal, yaitu:

- a) Banyak sektor usaha kecil masyarakat yang tidak terjangkau oleh bankbank besar baik dari agunan ataupun jaminan
- b) Rumitnya birokrasi dan prosedur pengajua modal yang ditetapkan oleh pihak bank.
- c) Menjamurnya rentenir dan sebagian orang memilikiharta berlebihan meminjamkannya kepada masyarakat dengan cara ilegal.

Tanggal 14 April 2010, BMT Pahlawan memperoleh Badan Hukum Nomor : 188.4/372/BH/ XVI.291/115/2010 dengan menempati kantor pusat di Jl.R Abdul Fatah (Ruko ngemplak no.33) Tulungagung. sampai saat ini BMT Pahlawan telah membuka tiga kantor cabang serta

1 Pokusma. BMT Pahlawan cabang Bandung (komplek ruko stadion bandung No.14), cabang Gondang (komplek stadion gondang No.1), , serta kantor Pokusma di Notorejo Gondang Tulungagung.

b. Susunan Kelembagaan

Susunan kelembagaan BMT Pahlawan Tuungagung adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

**Susunan Pengawas BMT Pahlawan Tulungagung**

No	Nama	Alamat	Jabatan
1	Drs. H Murtadlo	Tulungagung	Pengawasa Syariah
2	H Muljono, SH	Tulungagung	Pengawas Manajemen
3	H. Chamim Badruzaman	Tulungagung	Pengawas Keuangan

Sumber: diolah dari RAT BMT Pahlawan

**Tabel 4.2**

**Susunan Pengurus BMT Pahlawan Tulungagung**

No	Nama	Alamat	Jabatan
1	Dr. H. Laitupa Abdul Muthalib, Sp, PD	Tulungagung	Ketua
2	Drs. Affandi	Kediri	Wakil Ketua
3	Drs. H. Siswadi, MA	Tulungagung	Sekretaris
4	Dr. H. Anang Imam, M. Kes	Tulungagung	Wakil Sekretaris
5	Hj. Ir. Harmi Sulistyorini	Tulungagung	Bendahara

Sumber: diolah dari RAT BMT Pahlawan

**Tabel 4.3**

**Pengelola/Karyawan BMT Pahlawan**

No	Nama	Alamat	Jabatan
1	H. Nyadin, MAP	Tulungagung	Manajer Umum
2	Dyah Iskandiana, S.Ag	Tulungagung	Kabag Keuangan
3	Feri Yeti, SE	Tulungagung	Bagian Pembukuan

4	Mispono, SE	Tulungagung	Bagian Pembiayaan
5	Fatkhur R. Albanjari	Trenggalek	Bagian ZISWA
6	Miftahul Jannah, SE	Tulungagung	Bagian Data dan Informasi
7	Sutrisno, M.Pd	Tulungagung	Monitoring dan Penagihan
8	Juprianto, S.Ag	Tulungagung	Pimpinan Puskoma Notorejo
9	Dewi Khusnul Khotimah, S.HI	Tulungagung	Administrasi
10	Marathul Anisa, S.E	Tulungagung	Kasir Cabang Ngunut
11	Nungky Suryandari, S.HI	Tulungagung	Kasir Cabang Bandung
12	Arini Hidayati, SE,Sy	Tulungagung	Kasir Cabang Gondang
13	Astra Bella Flamboyan	Kediri	Teller
14	Mahmud, S.M	Tulungagung	Marketing
15	M. Fauzi Saputra A	Tulungagung	Marketing

Sumber: diolah dari RAT BMT Pahlawan

### 3. BMT Istiqomah Tulungagung

#### a. Sejarah BMT Istiqomah Tulungagung

Cikal bakal Koperasi Muamalah Syariah (Kopsyah) “Istiqomah” adalah BMT Istiqomah, yaitu sebuah Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) sebagai Lembaga Ekonomi Rakyat (LER). BMT Istiqomah didirikan pada tanggal 3 Maret 2001 yang dibidani oleh 36 orang pendiri. Pada tanggal 4 Juni 2009 BMT Istiqomah diresmikan operasionalnya oleh Direktur Pinbuk Tulungagung dengan Sertifikat Binaan Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) Tulungagung Nomor: 00101/52000/ PINBUK/VI/2001.

BMT Istiqomah terletak di Jl. Gahlia No 08 Karangrejo Tulungagung, tepat disebelah kanan jalan dari perempatan Karangrejo. BMT Istiqomah mempunyai kantor cabang yang terletak kawasan Bago

Tulungagung yang beralamatkan Jl. MT Haryono dan sekarang berpindah di barat STKIP Plosokandang, Tulungagung. Letak dari ke dua kantor tersebut sangat strategis dengan usaha-usaha yang ada disekitar penduduk Karangrejo dan Plosokandang.

b. Susunan Kelembagaan

**Tabel 4.4**

**Susunan Pengurus BMT Istiqomah**

No	Nama	Alamat	Jabatan
1.	Nursalim, SS..	Jl. Dahlia 09 Karangrejo Tulungagung	Ketua
2.	Adib Makarim, S.Ag.	Tunggulsari Kedungwaru Tulungagung	Sekretaris
3.	Suseno Wardoyo, SE.	Gedangan Karangrejo Tulungagung	Bendahara

Sumber: diolah dari RAT BMT Istiqomah

**Tabel 4.5**

**Susunan Pengawas BMT Istiqomah**

No	Nama	Alamat	Jabatan
1.	KH. Muhsin Ghozali	Ds. Bolu, Karangrejo Tulungagung	Pengawas Syari'ah
2.	Winarto, S.Ag.	Gendingan Kedungwaru	Pengawas Adm & Keuangan

Sumber: diolah dari RAT BMT Istiqomah

**Tabel 4.6**

**Susunan Pengelola BMT Istiqomah**

No	Nama	Alamat	Jabatan
1.	M. Arif Jauhari	Dsn. Krajan Karangrejo-TAgung	Manager
2.	Dini Indrawati, A.Md.	Dsn. Temon-Sukorejo-T. Agung	Kasir
3.	Hetik Harmonik. S.E.	Ngujang – Kedungwaru – Tulungagung	Administrasi Pembiayaan
4.	Mugiono	Ds. Sendang – Sendang- T Agung	Pembiayaan

5.	Heru Sunarko	Jln. Anggrek II Karangrejo- TAgung	Pembiayaan
6.	Andi Rosa Wardhana, SE.	Dsn. Jenglik Sendang-T Agung.	Pembiayaan
7.	Riska Putri Wijayanti	Nglongsor – Tugu – Trenggalek	Pembukuan
8.	Zainal Fuad	Ds. Tiudan-Gondang-T Agung	Manager
9.	Lisa Murnisari, S.E.	Jl. I Gusti Ngurah Rai VIII/06 Tagung	Pembukuan
10.	Moh. Ersan Rifa'i	Majan- Kedungwaru	Pembiayaan
11.	Shofa Sanaya	Plosokandang – Kedungwaru	Kasir
12.	Ropingi	Sukodono - Karangrejo	Pembiayaan
16.	Sujai	Karangrejo-TAgung	Kebersihan

Sumber: diolah dari RAT BMT Istiqomah

#### 4. BMT Muamalah Tulungagung

##### a. Sejarah Berdirinya BMT Muamalah

BMT adalah milik masyarakat yang didirikan oleh masyarakat, dikelola oleh masyarakat dan harus bermanfaat bagi masyarakat, sehingga keberadaannya akan selalu dikontrol dan diawasi oleh masyarakat. Pendirian BMT diawali dengan pembentukan Panitia Persiapan Pembentukan BMT (P3B) yang bertugas mensosialisasikan BMT kepada tokoh-tokoh masyarakat, mempersiapkan pengurus dan pengelola serta mencari dukungan modal awal dengan keanggotaan BMT berjumlah minimal 20 orang.

BMT adalah lembaga ekonomi keuangan mikro syariah yang orientasinya pada profit oriented dan non profit yang didirikan oleh beberapa alumni STAIN Tulungagung pada rapat pembentukan koperasi yang diselenggarakan pada tanggal 15 Juli 1998 yaitu Bapak Nyadien, Bapak Ahmad Thohir, Bapak M. Agus Salim dan juga

pihak-pihak lainnya seperti Bapak Muh. Isa Anshori dan Lyssa Sutiningsih, yang kemudian disahkan oleh Kepala Kantor Departemen Koperasi Pengusaha Kecil dan Menengah Kabupaten Tulungagung No. 02/II/KDK.13/18/VIII/1998 pada tanggal 28 Agustus 1998, dengan nama koperasi Baitul Maal Wa Tamwil ” (KBMT Muamalah) yang beralamat di Jl. HR. Fatah Kios No. 33 Tulungagung yang kemudian sekarang bernama Kopsyah BMT Muamalah yang beralamat di Jl. MT Haryono IV/06 Tulungagung. Seperti yang dipaparkan oleh salah satu pengurus di Kopsyah BMT Muamalah Bpk H.S sebagai berikut: Sebenarnya dulu Kopsyah BMT Muamalah menjadi satu dengan BMT Pahlawan pusat pada tahun 1998 yang beralamat di Jl. HR. Fatah Kios No. 33 atau depan pasar ngemplak Tulungagung. Kemudian Kopsyah BMT Muamalah mulai berdiri sendiri dan mencari tempat baru untuk menjalankan operasionalnya yang bertempat di Jl. MT Haryono IV/06 Tulungagung hingga sampai sekarang ini.

Kopsyah BMT Muamalah yang sekarang beralamat di Jl. MT Haryono IV/06 Tulungagung, yang sebelumnya beralamat di Jl. HR. Fatah Kios No. 33 Tulungagung ini mengembangkan usahanya pada sektor keuangan dan sosial. Usaha ini seperti usaha perbankan yakni menghimpun dana anggota dan calon anggota (nasabah) serta menyalurkan kepada sektor ekonomi yang halal dan menguntungkan. Usaha menghimpun serta menyalurkan atau pembiayaan pada

Kopseyah BMT Muamalah adalah simpanan murobahah, tabungan, deposito dan rahn.

b. Susunan Pengawas, Pengelola, dan Pengurus

Adapun susunan kelembagaan BMT Muamalah Tulungagung adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7**

**Susunan Pengawas BMT Muamalah Tulungagung**

No	Nama	Alamat	Jabatan
1	Achmad Tohir, M.Ag	Tulungagung	Pengawas
2	M. Agus Salim, M.Pd	Blitar	Pengawas
3	Nurul Amin, M.Ag	Tulungagung	Pengawas

Sumber: diolah dari RAT BMT Muamalah

**Tabel 4.8**

**Susunan Pengelola BMT Muamalah Tulungagung**

No	Nama	Alamat	Jabatan
1	Agung Hariyadi	Tulungagung	Manager
2	Nurul Khusnaeni, SE	Tulungagung	Kasir
3	Khairunisyah	Tulungagung	Pemasaran

Sumber: diolah dari RAT BMT Muamalah

**Tabel 4.9**

**Susunan Pengurus BMT Muamalah Tulungagung**

No	Nama	Alamat	Jabatan
1	H. Nyadin, M.AP	Tulungagung	Ketua
2	Hasan Sultoni, M.Sy	Tulungagung	Sekretaris
3	Heni Suparyatin, SE	Tulungagung	Bendahara

Sumber: diolah dari RAT BMT Muamalah

## B. Deskripsi Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel penelitian, yang diambil dari responden nasabah BTM Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Muamalah. Dalam hal ini peneliti membagi karakteristik responden menjadi 2 bagian :

### 1. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin nasabah BMT yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.10**

### **Jenis Kelamin Responden**

<b>Jenis Kelamin</b>					
<b>BTM Pahlawan</b>		<b>BMT Istiqomah</b>		<b>dan BMT Muamalah</b>	
<b>L</b>	<b>P</b>	<b>L</b>	<b>P</b>	<b>L</b>	<b>P</b>
20	10	15	14	13	17

Sumber: Data dari penelitian (Angket)

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa sebagian besar responden BTM Pahlawan, berjenis kelamin Perempuan sejumlah 20 responden, dan sisanya berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 10 responden. Kemudian, responden BMT Istiqomah didominasi laki-laki dengan jumlah 15 responden dan Perempuan sebanyak 14 responden. dan kemudian BMT Muamalah berjenis kelamin Perempuan sejumlah 23 responden, dan sisanya berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 17 responden.

### 2. Riwayat Pekerjaan

**Tabel 4.11**

**Riwayat Pekerjaan Responden**

<b>Jenis Pekerjaan</b>	<b>BTM Pahlawan</b>	<b>BMT Istiqomah</b>	<b>dan BMT Muamalah</b>
PNS	3	2	0
Pegawai Swasta	5	8	7
Wiraswasta	15	11	13
Pelajar	0	0	4
Lain-lain	12	9	10

Sumber : Data dari penelitian

Pada tabel 4.11 di atas diketahui bahwa sebagian besar responden BTM Pahlawan bekerja sebagai seorang wiraswasta dengan 15 responden. Kemudian, jenis pekerjaan responden di BMT Istiqomah juga didominasi oleh pekerja wiraswasta dengan 11 responden dan BMT Muamalah sebagian besar lain-lain yaitu 13 responden.

**C. Deskripsi Variabel**

Berdasarkan hasil penelitian dari tiga variabel yang diajukan, dapat diketahui gambaran suatu tanggapan dari seluruh karyawan pada tujuh BMT binaan PINBUK Tulungagung. Berikut adalah gambaran yang diperoleh :

**Tabel 4.12**

**Deskripsi Variabel *Kualitas Pelayanan* oleh Responden**

No	Bobot	Skor	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat Baik	5	448	49.78%
2.	Baik	4	452	50.22%
3.	Kurang Baik	3	0	0.00%
4.	Tidak Baik	2	0	0.00%
5	Sangat Tidak Baik	1	0	0.00%

Sumber : data dari penelitian

Dari tabel 4.12 dapat diketahui bahwa dari 90 responden yang ditemui saat dilapangan, peneliti berhasil mendapatkan data bahwa responden

memilih pendapat sangat baik terkait dengan *Kualitas Pelayanan* berjumlah 448 atau 49,78 %, untuk memilih baik 452 atau 50,22%, dan 0% yang memilih kurang baik, tidak baik dan sangat tidak baik.

**Tabel 4.13**

**Deskripsi Variabel *Kualitas Teknis* oleh Responden**

No	Bobot	Skor	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat Baik	5	456	50.67%
2.	Baik	4	444	49.33%
3.	Kurang Baik	3	0	0.00%
4.	Tidak Baik	2	0	0.00%
5	Sangat Tidak Baik	1	0	0.00%

Sumber : data dari penelitian

Dari tabel 4.13 dapat diketahui bahwa dari 90 responden yang ditemui saat dilapangan, peneliti berhasil mendapatkan data bahwa responden memilih pendapat sangat setuju terkait dengan *Kualitas Teknis* berjumlah 456 atau 50.67 %, untuk memilih baik 444 atau 49,33%, dan 0% yang memilih kurang baik, tidak baik dan sangat tidak baik.

**Tabel 4.14**

**Deskripsi Variabel *Kepuasan Nasabah* oleh Responden**

No	Bobot	Skor	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat Baik	5	334	41.23%
2.	Baik	4	454	56.05%
3.	Kurang Baik	3	22	2.72%
4.	Tidak Baik	2	0	0.00%
5	Sangat Tidak Baik	1	0	0.00%

Sumber : data dari penelitian

Dari tabel 4.14 dapat diketahui bahwa dari 90 responden yang ditemui saat dilapangan, peneliti berhasil mendapatkan data bahwa responden memilih pendapat sangat baik terkait dengan *Kepuasan Nasabah* berjumlah 334 atau 41,23%, 454 atau 56,05% memilih baik, 22 atau 2,7% memilih

kurang baik, dan tidak ada responden yang memilih tidak baik maupun sangat tidak baik.

#### **D. Analisis Data**

##### **1. Uji Kualitas Data**

Dalam penelitian ini uji kualitas data dilakukan dengan cara uji validitas dan reliabilitas angket, adapun hasil uji kualitas data adalah sebagai berikut:

###### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2001). Sebelum penyebaran kuesioner ditindak lanjuti sampai ke 90 responden, maka pada penelitian ini peneliti menguji cobakan 30 butir pertanyaan terhadap 20 responden, metode penelitian dimana hasil menunjukkan  $t_{hitung} > t_{kritis}$ , artinya semua indikator pada variabel bebas dan terikat adalah valid. Selanjutnya penyebaran indikator variabel pada kuesioner bisa diteruskan sampai pada 90 responden dan diuji dalam model regresi linear berganda.

Setelah data terkumpul, maka langkah yang selanjutnya adalah analisis data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kualitas Teknis terhadap Kepuasan nasabah pada BMT di Tulungagung.

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai, maka analisis data menggunakan perhitungan analisis regresi. Tetapi terlebih dahulu dilakukan uji validitas instrument *Kualitas Pelayanan* dan *Kualitas Teknis* terhadap kepuasan nasabah dimana pengujian ini untuk mengetahui valid atau layak tidaknya instrument yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 19. Sedangkan hasil ujinya dapat disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Instrumen *Kualitas Pelayanan***

No	Soal	Corrected Item – Total Correlation	R Tabel (N=90), Taraf Signifikasi 5%	Ket
1	Soal 1	0.376	0,207	Valid
2	Soal 2	0.469	0,207	Valid
3	Soal 3	0.353	0,207	Valid
4	Soal 4	0.231	0,207	Valid
5	Soal 5	0.406	0,207	Valid
6	Soal 6	0.284	0,207	Valid
7	Soal 7	0.369	0,207	Valid
8	Soal 8	0.438	0,207	Valid
9	Soal 9	0.350	0,207	Valid
10	Soal 10	0.372	0,207	Valid

Sumber: dari data peneliti yang diolah

Tabel 4.15 di atas terlihat bahwa semua butir soal instrument *Kualitas Pelayanan* dari soal nomor 1 sampai dengan soal nomor 10 valid. Karena semua indikator pada tabel diatas mempunyai nilai r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) lebih besar dari r tabel di dapat dari jumlah sampel 90 dengan taraf signifikasi 5% diperoleh nilai 0,207. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrument *Kualitas Pelayanan* adalah valid.

**Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Instrumen *Kualitas Teknis***

No	Soal	Corrected Item – Total Correlation	R Tabel (N=90), Taraf Signifikasi 5%	Ket
1	Soal 1	0.463	0,207	Valid
2	Soal 2	0.520	0,207	Valid
3	Soal 3	0.388	0,207	Valid
4	Soal 4	0.540	0,207	Valid
5	Soal 5	0.252	0,207	Valid
6	Soal 6	0.540	0,207	Valid
7	Soal 7	0.388	0,207	Valid
8	Soal 8	0.329	0,207	Valid
9	Soal 9	0.236	0,207	Valid
10	Soal 10	0.295	0,207	Valid

Sumber: dari data peneliti yang diolah

Tabel 4.16 di atas terlihat bahwa semua butir soal instrument *Kualitas Teknis* dari soal nomor 1 sampai dengan soal nomor 10 valid. Karena semua indikator pada tabel diatas mempunyai nilai r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) lebih besar dari r tabel di dapat dari jumlah sampel 90 dengan taraf signifikasi 5% diperoleh nilai 0,207. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrument *Kualitas Teknis* adalah valid.

**Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Instrumen *Kepuasan Nasabah***

No	Soal	Corrected Item – Total Correlation	R Tabel (N=90), Taraf Signifikasi 5%	Ket
1	Soal 1	0.698	0,207	Valid
2	Soal 2	0.424	0,207	Valid
3	Soal 3	0.421	0,207	Valid
4	Soal 4	0.503	0,207	Valid
5	Soal 5	0.360	0,207	Valid
6	Soal 6	0.219	0,207	Valid
7	Soal 7	0.337	0,207	Valid
8	Soal 8	0.353	0,207	Valid
9	Soal 9	0.246	0,207	Valid

Sumber: dari data peneliti yang diolah

Tabel 4.17 di atas terlihat bahwa semua butir soal instrument *Kepuasan Nasabah* dari soal nomor 1 sampai dengan soal nomor 5 valid. Karena semua indikator pada tabel diatas mempunyai nilai r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) lebih besar dari r tabel di dapat dari jumlah sampel 90 dengan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai 0,207. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrument *Kepuasan Nasabah* adalah valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan peneliti untuk menguji reliabel atau tidaknya instrument penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.18**

#### **Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.902	.904	10

Sumber: dari data peneliti yang diolah dari SPSS

Berdasarkan hasil analisis tabel 4.18 diatas menunjukkan bahwa harga koefisien *Cronbach's Alpha* hitung untuk variabel *Kualitas Pelayanan* untuk butir soal nomor 1 sampai 15 adalah sebesar 0.904 atau 90.4% lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa angket ini bersifat reliabel.

**Tabel 4.19**

**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen *Kualitas Teknis***

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.836	.839	10

Sumber: dari data peneliti yang diolah dari SPSS

Berdasarkan hasil analisis tabel 4.19 diatas menunjukkan bahwa harga koefisien Cronbach's Alpha hitung untuk variabel *Kualitas Teknis* untuk butir soal nomor 1 sampai 10 adalah sebesar 0.839 atau 83.9% nilainya dan lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa angket ini bersifat sangat reliabel.

**Tabel 4.20**

**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen *Kepuasan Nasabah***

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.828	.828	9

Sumber: dari data peneliti yang diolah dari SPSS

Berdasarkan hasil analisis tabel 4.20 diatas menunjukkan bahwa harga koefisien Cronbach's Alpha hitung untuk variabel *Kepuasan Nasabah* untuk butir soal nomor 1 sampai 9 adalah sebesar

0.828 atau 82.8% dan nilainya lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa angket ini bersifat reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan metode data kuantitatif yaitu dimana data yang digunakan yang digunakan dalam penelitian berbentuk angka. Dalam pengujian data diatas dapat diketahui hasil pengolahan datanya sebagai berikut:

### a. Uji Normalitas

Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui normal tidaknya datayang diperoleh. Salah satu cara untuk mengecek kenormalitasan adalah berdasarkan tabek uji normalitas, berikut ini:

**Tabel 4.21**  
**Uji Normalitas Data**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.42680792
Most Extreme Differences	Absolute	.138
	Positive	.138
	Negative	-.128
Kolmogorov-Smirnov Z		1.308
Asymp. Sig. (2-tailed)		.065

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data

Pengujian data diatas (tabel 4.21) adapun variabel dependen adalah kepuasan nasabah, sedangkan untuk variabel independen adalah Kualitas Pelayanan dan Kualitas teknis. Data diatas menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi normal, ini dapat dilihat dari uji

Kolmogorov-SmirnovZ dengan hasil sebesar 1,308 untuk *Kualitas Pelayanan dan Kualitas teknis terhadap kepuasan nasabah* Artinya bahwa nilai signifikansi atau nilai probabilitas lebih dari 0,05 distribusi data adalah normal.

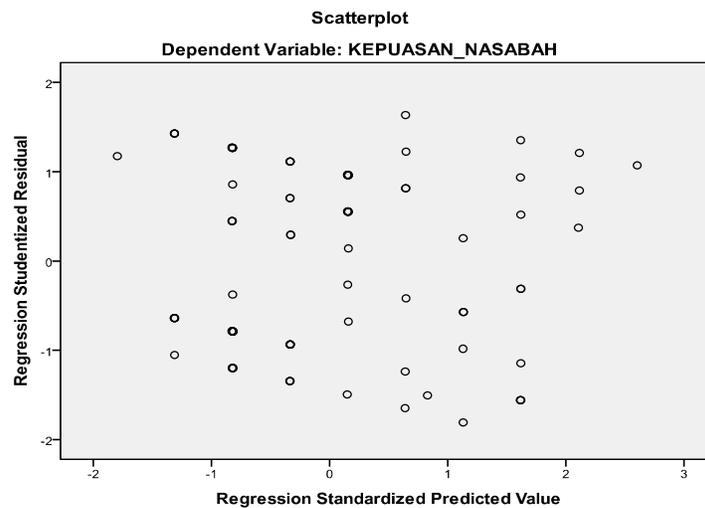
**b. Uji Heteroskedastisitas**

Heteroskedastisitas terjadi jika pada scatterplot titik-titik hasil pengolahan data antara ZPRED dan SREID menyebar dibawah maupun diatas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur.

Heteroskedastisitas terjadi jika pada scatterplot titik-titiknya mempunyai pola yang teratur baik menyempit, melebar maupun gelombang.

**Gambar 4.22**

**Uji Heteroskedastisitas**



Dalam penelitian berdasarkan gambar 4.1 diatas menunjukkan hasil out put SPSS gambar scatterplot didapatkan titik-titik menyebar dibawah dan diatas sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur, sehingga dapat disimpulkan bahwa gambar diatas menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

**c. Uji Multikolinieritas**

Uji asumsi dasar ini diterapkan untuk analisis regresi yang terdiri dari dua atau lebih variable dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan atau pengaruh antar variable melalui besaran koefisien korelasi.

Deteksi multikolinieritas yang sering digunakan dalam SPSS yaitu dengan melihat nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) dan *tolerance*. Jika angka *tolerance* di atas 0,1 dan  $VIF < 10$  dikatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas. Jika angka *tolerance* di bawah 0,1 dan  $VIF > 10$  dikatakan terdapat gejala multikolinearitas

**tabel 4.3**

**Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
KUALITAS_TEKNIS	.999	1.001
KUALITAS PELAYANAN	.999	1.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_NASABAH

Penelitian ini (lihat tabel 4.22) menunjukkan bahwa hasil uji multikolinieritas untuk variabel *Kualitas Pelayanan* dengan VIF sebesar 1.001 dan *tolerance* sebesar 0,999. Variabel *Kualitas Teknis* dengan VIF sebesar 1,001 dan *tolerance* sebesar 0,999 Artinya bahwa data tersebut tidak terdapat gejala multikolinieritas, karena angka *tolerance* di atas 0,1 dan  $VIF < 10$ .

### 3. Uji Regresi Linier Berganda

Setelah uji validitas, reliabilitas dan uji normalitas data dilakukan, serta menunjukkan bahwa data tersebut memenuhi persyaratan, maka selanjutnya yaitu melakukan uji regresi untuk mengetahui pengaruh antar variabel.

**Tabel 4.24**  
**Uji Regresi Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	29.088	5.707		5.097	.000		
KUALITAS_TEKNIS	.231	.146	.221	1.706	.018	.999	1.001
KUALITAS_PELAYA NAN	.367	.128	.294	2.873	.005	.999	1.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_NASABAH

Dari tabel di atas diperoleh persamaan satu dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 YX_1 + b_2 YX_2 + E_1$$

$$Y = 29,088 + b_1 0,231X_1 + b_2 0367X_2 + E_1$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 29,088, artinya jika *Kualitas Pelayanan* ( $X_1$ ), dan *Kualitas Teknis* ( $X_2$ ) nilainya adalah 0, maka Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) nilai sebesar 29,088.
- b. Koefisien regresi variabel *Kualitas Pelayanan* ( $X_1$ ) sebesar 0,237, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% Kepuasan nasabah, maka faktor *Kualitas Pelayanan* akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,237 atau 23,7%. Dan sebaliknya, jika faktor *Kualitas Pelayanan* menurun 1% maka Kepuasan Nasabah akan diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,237 atau 23,7% dengan anggapan  $X_2$  tetap.
- c. Koefisien regresi variabel *Kualitas Teknis* ( $X_2$ ) sebesar 0,367, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% Kepuasan Nasabah, maka faktor *Kualitas Teknis* akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,367 atau 36,7%. Dan sebaliknya, jika faktor *Kualitas Teknis* menurun 1% maka Kepuasan Nasabah akan diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,367 atau 36,7% dengan anggapan  $X_1$  tetap.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji $F_{hitung}$

Uji ini dilakukan untuk mengetahui koefisien secara keseluruhan. Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara *Kualitas Pelayanan* dan *Kualitas Teknis* terhadap kepuasan nasabah. Adapun hasil pengujian dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 4.25 Uji  $F_{hitung}$**

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	50.244	2	25.122	4.170	.019 <sup>a</sup>
	Residual	524.156	87	6.025		
	Total	574.400	89			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS\_TEKNIS, KUALITAS\_PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN\_NASABAH

Untuk mengetahui hipotesis diterima dan ditolak peneliti harus mengetahui  $F_{tabel}$  dan  $F_{hitung}$ . Apabila  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  maka hipotesis adalah signifikan dan begitu juga sebaliknya Apabila  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$  maka hipotesis adalah signifikan. Dari tabel Anova 4.40 diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 4.170. Dan  $F_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,05 adalah 3,10. Jadi, karena pada penelitian ini Apabila  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu  $4,170 > 3,10$ , maka hipotesis penelitian adalah signifikan. Secara bersama-sama *kualitas Pelayanan* dan *kualitas teknis* mempengaruhi kepuasan nasabah.

#### b. Uji $T_{hitung}$

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen, dimana jika  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka uji regresi dikatakan signifikan, begitu juga sebaliknya. Hasil yang diperoleh dari uji  $t_{hitung}$  (**lihat tabel 4.23**).

Hasil yang diperoleh menyatakan bahwa. Berdasarkan tabel 4.23 di atas, adapun pengujian hipotesisnya adalah sebagai berikut:

- 1) Tabel *Coefficients* di atas (tabel 4.23) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel *kualitas Pelayanan* adalah 1,706. Sementara itu, untuk  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai  $t_{tabel}$  adalah 1,666. Perbandingan keduanya menghasilkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $1,706 > 1,666$ . Dengan demikian menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa *kualitas Pelayanan* terhadap kepuasan nasabah pengaruh secara positif dan signifikan menurut statistik.
- 2) Tabel *Coefficients* di atas (tabel 4.23) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel *kualitas teknis* adalah 2,873. Sementara itu, untuk  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai  $t_{tabel}$  adalah 1,666. Perbandingan keduanya menghasilkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $2,873 > 1,666$ . Dengan demikian menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa *kualitas teknis* terhadap kepuasan nasabah memiliki pengaruh secara positif dan signifikan menurut statistik.