

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdiri

Sejak berhasil berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tanggal 1 November 1991 untuk terus tumbuh dan berkembang serta selamat dari badai krisis ekonomi yang terjadi sejak tahun 1997, telah mengilhami pemerintah untuk memberikan perhatian yang cukup dan mengaturnya secara lebih luas dalam undang undang, serta memacu segera berdirinya bank-bank syariah yang lain baik dalam bentuk Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) maupun Windows Syariah untuk bank umum.

Kehadiran Bank Muamalat Indonesia, membuat masyarakat sadar akan pola hidup sesuai dengan nilai-nilai Islam. Akan tetapi, operasionalisasi BMI kurang menjangkau usaha masyarakat kecil dan menengah. Sehingga mendorong munculnya sebuah lembaga keuangan syariah yang dapat menolong kelompok mayoritas yakni pengusaha kecil mikro. Lembaga yang tidak terjebak pada permainan bisnis untuk keuntungan pribadi, tetapi membangun kebersamaan untuk mencapai kemakmuran bersama. Lembaga tersebut adalah Baitul Maal Wat Tamwil (BMT).

BMT lahir di Indonesia sejak tahun 1994, di ilhami atas keberhasilan Gramen bank di Banglades yang khusus melayani masyarakat kecil dan

miskin. Dengan pembinaan intensif ternyata bank ini sangat sukses mengangkat ekonomi kaum miskin. Sedangkan system bagi hasil diterapkan untuk meneladani keberhasilan rasulillah SAW. Dalam mengangkat perekonomian Negara dengan mengikis habis praktek riba atau bunga. BMT kemudian menyebar keseluruh tanah air setelah direncanakan oleh presiden Republic Indonesia sebagai gerakan nasional pada tanggal 7 desember 1995. BMT pahlawan merupakan salah satu dari 3000 BMT di seluruh Indonesia. Berdiri pada tanggal 9 Juni 1996 dan diresmikan operasionalnya pada hari pahlawan 10 Nopember 1996 oleh Bupati Tulungagung pada waktu itu.

2. Visi dan Misi

Visi dan Misi BMT Pahlawan Tulungagung yaitu terwujudnya kualitas anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sehingga mampu berperan sebagai wakil-wakil pengabdian Allah SWT untuk memakmurkan ummat manusia. Sedangkan misi BMT Pahlawan Tulungagung membangun dan mengembangkan tatanan perekonomian yang maju berlandaskan syariah dan ridho Allah SWT.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di BMT Pahlawan Pusat Tulungagung yang beralamatkan di Jl. KHR Abdul Fattah (Ruko Pasar Ngrmplak) No. 33 Tulungagung.

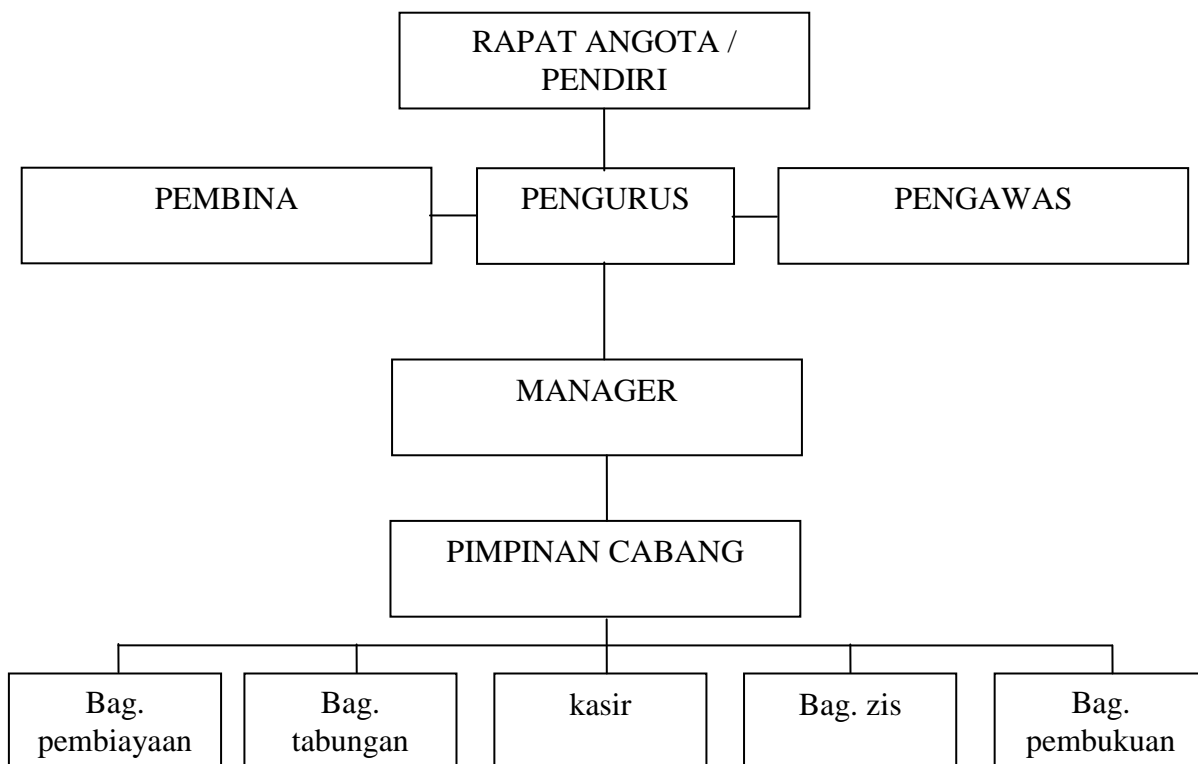
4. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi yang digunakan oleh BMT Pahlawan Tulungagung dalam menjalankan aktivitas usahanya adalah

Gambar 4.1

Struktur Organisasi

BMT Pahlawan Tulungagung



5. Susunan Pengelola BMT Pahlawan Tulungagung

Untuk menjalankan roda organisasi, BMT Pahlawan di kendalikan oleh 3 orang Dewan Pengawas dan 5 orang Dewan Pengurus sebagaimana berikut :

Dewan Pengawas :

Pengawas Syariah : Drs. H. Murtadlo

Pengawas : H. Mulyono, SH

H. Chamim Badruzaman

Dewan Pengurus :

Ketua : Dr. H. Laitupa Abdul Mutalib, Sp.Pd

Wakil Ketua : Drs. Affandi

Sekretaris : Drs. H. Siswadi, MA

Wakil Sekretaris : Dr. H. Anang Imam M, MKEs

Bendahara : Hj. Ir. Harmi Sulistyorini

Untuk menjalankan usaha, dikendalikan oleh team manajemen yang dipimpin oleh manager umum dan 11 karyawan sebagai berikut :

Manager Umum : **H. Nyadin, MAP**

Kabag Keuangan : Dyah Iskandiana, S.Ag

Bagian Pembukuan : Fery Yeti, SE

Bagian Pembiayaan : Mispono, SE

Bagian ZISWA : Lilis Isrotin, SE

Bagian Data dan Informasi	: Miftahul Jannah, SE
Bagian Monitoring & Penagihan	: Agus Efendi
Pimpinan Pokusma Notorejo	: Juprianto, S.Ag
Bagian Administrasi	: Dewi Kusnul Khotimah, S.Hi
Cabang Ngunut	: Marathul Anisa, SE
Cabang Bandung	: Nungky Suryandari, S.Hi
Cabang Gondang	: Muhamad Fauzi, S.Hi

Mengacu pada struktur organisasi BMT Pahlawan di atas, maka pembagian tugas dan tanggung jawab dari masing masing bagian pada BMT Pahlawan Tulungagung adalah sebagai berikut

a.) Pengawas

1). Kewenangan

Mengawasi jalannya bmt sehari hari agar selalu sesuai dengan ketentuan ketentuan syariah

2). Tugas – tugas

- Meneliti produk – produk yang ditawarkan BMT
- Membuat rekomendasi produk baru dar BMT

b). Pembina

1). Wewenang

Mengevaluasi kondisi yang ada di lapangan dan praktik sehari – hari yang berlangsung dalam kegiatan bmt

2). Tugas – tugas

Memberi masukan kepada manajemen dalam hal diperlakukannya pembenahan, perbaikan, koreksi baik yang menyangkut system, prosedur maupun aspek managerial.

c). Pengurus

1). Wewenang

Mewakili anggota (pendiri), pengurus berwenang untuk memastikan jalannya tindakan BMT dan membuat kebijakan umum serta melakukan pengawasan pelaksanaan kegiatan BMT sehingga sesuai dengan tujuan .

2). Tugas – tugas

- Menyusun kebijakan untuk BMT
- Melakukan pengawasan kegiatan dalam bentuk :
 - Persetujuan pembiayaan untuk suatu jumlah tertentu
 - Pengawasan tugas manajer (pengelola)
 - Memberikan persetujuan terhadap produk – produk yang akan ditawarkan kepada anggota.

d). Manajer umum

1). Wewenang

Memimpin jalannya BMT sehingga sesuai dengan tujuan dan kebijakan umum yang di gariskan oleh pengurus

2). Tugas – tugas

- Membuat rencana kerja secara periodik, yang meliputi
 - Rencana pemasaran

- Rencana pembiayaan
 - Rencana biaya operasional
 - Rencana keuangan
- Membuat kebijakan khusus dengan kebijakan umum yang di gariskan oleh pengurus
 - Memimpin dan mengarahkan kegiatan yang dilakukan oleh staf
 - Membuat laporan secara periodic kepada pengurus, berupa :
 - Laporan pembiayaan baru
 - Laporan perkembangan pembiayaan
 - Laporan keuangan

e). Bagian kasir

1). Wewenang

Bertindak sebagai penerima uang dan juru bayar

2). Tugas – tugas

- Menerima atau menghitung uang dan membuat bukti penerimaan
- Melakukan pembayaran sesuai dengan perintah ketua
- Melayani dan membayar pengambilan simpanan
- Membuat buku khas kerja
- Setiap akhir jam kerja menghiyung uang yang ada dan meminta pemeriksaan dari ketua.

f). Bidang pemasaran

1). Wewenang

Melaksanakan kegiatan pemasaran produk – produk pelayanan BMT kepada anggota dan masyarakat

2). Tugas – tugas

- Menyusun rencana pemasaran
- Melakukan pemasaran terhadap produk – produk BMT
- Melakukan analisa hasil pemasaran
- Membuat laporan perkembangan pemasaran

g). Bidang pembiayaan

1). Wewenang

Melaksanakan kegiatan pelayanan kepada anggota serta melakukan pembinaan agar pembiayaan yang diberikan tidak macet.

2). Tugas – tugas

- Menyusun rencana pembiayaan
- Menerima usulan dan melakukan wawancara analisa pembiayaan
- Menganalisa proposal pembiayaan anggota
- Mengajukan persetujuan pembiayaan kepada manajer umum
- Melakukan administrasi pembiayaan
- Melakukan pembinaan terhadap anggota

- Membuat laporan perkembangan pembiayaan

h). Bidang tabungan

1). Wewenang

Melaksanakan kegiatan menghimpun dana anggota dan berbagai sumber lainnya untuk memperbesar modal BMT serta meyalurkannya dalam pembiayaan untuk meningkatkan profitabilitas BMT

2). Tugas – tugas

- Merencanakan produk produk simpanan
- Melakukan analisa data simpanan
- Melakukan pembinaan anggota
- Membuat laporan perkembangan simpanan

i). Bidang pembukuan

1). Wewenang

Menangani administrasi keuangan, menghitung bagi hasil, serta menyusun laporan keuangan

2). Tugas – tugas

- Mengerjakan jurnal buku besar
- Menyusun neraca percobaan
- Melakukan perhitungan bagi hasil simpanan dan pembiayaan
- Menyusun laporan keuangan secara periodic

j). Bidang ZIS

1). Wewenang

Menangani administrasi keuangan zakat, infak , shodaqoh, serta menyusun laporan keuangan

2). Tugas – tugas

- Menyusun rencana bagian ZIS
- Melayani penerimaan dan pengeluar ZIS
- Menyusun laporan perkembang ZIS

k). Petugas lapangan

1). Wewenang

Memberikan penilaian atas analisa terhadap nasabah

2). Tugas – tugas

- Melakukan survey nasabah pembiayaan
- Melaksanakan penagihan terhadap nasabah pembiayaan yang menunggak.

6. Bidang Usaha BMT Pahlawan Tulungagung

Sebagai mitra pengusaha kecil, BMT PAHLAWAN bertekad membantu mengurangi kemiskinan dengan meningkatkan ekonomi mereka. Adapun kegiatan yang dilakukan yakni :

- a. Pembiayaan
- b. Menghimpun Simpanan atau Tabungan
- c. Penghimpunan Saham (Simpanan Pokok Khusus)
- d. Kegiatan Mengelola ZIS dan Kegiatan Sosial dakwah

1). Pembiayaan

Kegiatan pembiayaan merupakan salah satu produk BMT PAHLAWAN. Pembiayaan BMT adalah pemberian modal atau menyediakan barang yang dibutuhkan untuk keperluan usaha para pengusaha kecil agar usaha mereka semakin berkembang. Jadi yang dibiaya BMT adalah usahanya bukan orangnya. Oleh sebab itu dalam setiap pembiayaan berarti telah terjadi akat kerjasama (syirkah) antara BMT (sebagai pemilik modal) dengan pengusaha kecil (sebagai pemakai modal) untuk bersama-sama mengembangkannya. Sebagai lembaga keuangan syariah, tentu saja BMT memakai system yang sesuai syariah Islam. Dalam kerjasama inilah akan diperoleh bagian pendapatan.¹

Adapun jenis-jenis pembiayaan yang dilakukan BMT antara lain :

- a). Pembiayaan Musyarokah
- b). Pembiayaan Murabahah
- c). Pembiayaan Bai' Bitsaman Ajil (BBA)
- d). Pembiayaan Qorul Hasan

- ***Pembiayaan Musyarokah*** adalah pembiayaan dengan akad sirkah / kerjasama antara BMT dengan anggota/Nasabah dengan modal tidak seluruhnya (sebagian) dari BMT atau penyertaan

¹ Buku laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Pahlawan Tulungagung Tahun 2014

modal. Dalam jangka waktu tertentu hasil keuntungan usaha akan dibagi sesuai kesepakatan.

- ***Pembiayaan Murabahah*** adalah system pembiayaan dengan akad jual beli, dimana nasabah membutuhkan barang (alat sarana usaha) dan BMT menyediakan barangnya. Kemudian nasabah membelinya di BMT dengan pembayaran dibelakang atau jatuh tempo, besarnya harga dan lamanya pembayaran ditentukan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.
- ***Pembiayaan Bai' Batsaman Ajil*** adalah system pembiayaan dengan akad jual beli, dimana nasabah membutuhkan barang (alat sarana usaha) dan BMT menyediakan barangnya. Kemudian nasabah membelinya di BMT dengan pembayaran diangsur. Mengenani besarnya angsuran dan lamanya pembayaran ditentukan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.
- ***Pembiayaan Qordul Hasan*** adalah pembiayaan yang tidak memungut bagi hasil kepada nasabah (peminjam) walau untuk usaha dan ada hasilnya. Dan jika bangkrut yang bersangkutan akan dibebaskan dari pinjaman. Contoh : untuk pembelian obat, untuk memberi modal bagi orang yagn tidak mampu.²

Selama 18 tahun berjalan atau per 31 Desember 2014 BMT PAHLAWAN telah berpengalaman menggulirkan dana sebesar Rp.

² Buku laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Pahlawan Tulungagung Tahun 2014

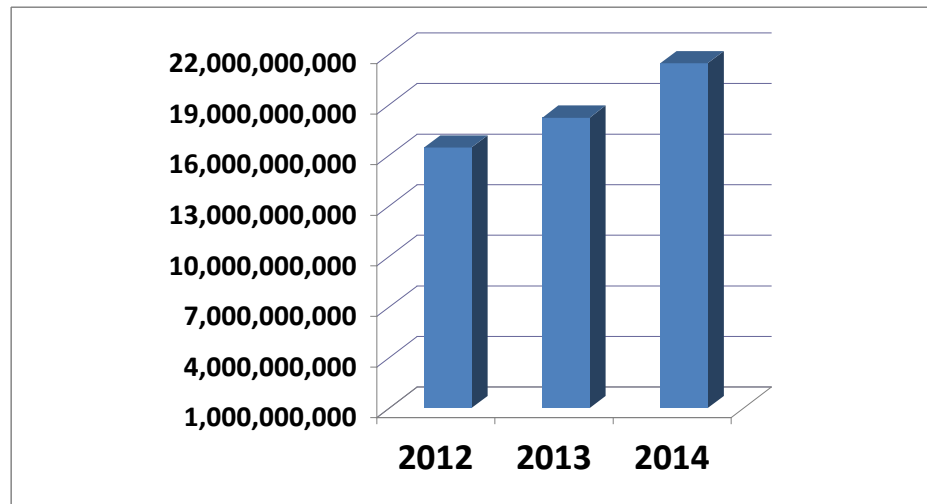
166.471.231.337,- kepada 29.441 orang nasabah. Dari total dana yang telah digulirkan tersebut, telah terjadi pelunasan atau angsuran sebesar Rp. 145.005.476.464,-. **Sehingga per 31 Desember 2014** saldo pembiayaan (Dana yang dikelola BMT dan beredar di nasabah) sebesar **Rp. 21.465.754.873,-** (*Dua puluh satu milyar empat ratus enam puluh lima juta tujuh ratus lima puluh empat ribu delapan ratus tujuh puluh tiga rupiah*), lihat neraca BMT per 31 Desember 2014. Adapun jumlah nasabah yang pembiayaan yang masih aktif sebanyak 1.435 orang.³

Adapun Saldo Pembiayaan yang dikelola BMT Pahlawan saat ini adalah sebagaimana grafik berikut :

³ Buku laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Pahlawan Tulungagung Tahun 2014

GRAFIK PEMBIAYAAN

BMT PAHLAWAN TAHUN 2012, 2013, 2014



Gambar 1.2 Perkembangan Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung

Keterangan:

Tabel 4.1 Jumlah Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung

Tahun	Pembiayaan	Nasabah
2012	16.457.976.526	2.149 orang
2013	18.236.532.826	2.044 orang
2014	21.465.754.873	1.435 ang

7. Simpanan / Tabungan

Macam-macam Simpanan / Tabungan di BMT :

- a. Simpanan Pokok yaitu simpanan yang dibayarkan sekali ketika masuk anggota baru BMT.
- b. Simpanan wajib yaitu simpanan yang wajib dibayarkan tiap bulan atau setiap mengangsur pembiayaan.

- c. Simpanan Pokok Khusus (Saham) yaitu simpanan yang dibayarkan untuk modal awal dan pemupukan modal BMT, simpanan ini tidak bisa diambil kecuali dalam keadaan tertentu. Simpanan ini akan memperoleh Deviden (Pembagian SHU) tiap tahun.
- d. Simpanan Sukarela dengan pla Mudharabah, ada 2 macam :
- Simpanan mudharabah biasa yaitu simpanan anggota BMT yang jumlahnya tidak terbatas, dapat diambil sewaktu-waktu serta jumlah pengambilannya tidak dibatasi.
 - Simpanan mudharabah berjangka (deposito) yaitu simpanan anggota BMT yang jumlahnya tertentu dan jangka waktu pengambilannya ditentukan pula sesuai kesepakatan antara penabung dengan pihak BMT. Misalnya jangka 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 24 bulan dan seterusnya.
- e. Simpanan Investasi Khusus yakni simpanan khusus bagi perorangan/kolektif jangka waktu minimal 5 tahun dan, akan memperoleh bagi hasil khusus yang dapat diambil setiap bulan.
- f. Simpanan Haji yakni simpanan khusus bagi perorangan yang telah mempunyai niat untuk menunaikan ibadah haji. Insywallah dengan menyisihkan Rp. 500.000,- tiap bulan penabung akan dapat menunaikan ibadah haji.
- g. Simpanan Pensiun yakni simpanan khusus bagi perorangan yang bsia diambil jika yang bersangkutan telah pensiun.⁴

⁴ Buku laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Pahlawan Tulungagung Tahun 2014

Dalam kurun waktu 18 tahun BMT telah mampu menghimpun dana dari masyarakat sebesar Rp. 264.077.510.141,-. Sebagai lembaga keuangan, jumlah dana sebesar itu tidak murni mengendap di BMT, tentu ada pengambilan maupun penyeteroran simpanan secara berganti-ganti dan berulang-ulang. Dari jumlah dana terkumpul tersebut, ada pengambilan atau penutupan tabungan sebesar Rp. 235.395.637.763,-. **Sehinggal saldo tabungan nasabah yang mengendap di BMT per 31 Desember 2014 sebesar Rp. 28.681.872.378,-.** Tabungan tersebut terbagi atas : Tabungan Mudharabah Biasa Rp. 17.747.212.682,- dan Tabungan Mudharabah Berangka (Deposito) Rp. 6.757.145.000,- Investasi Khusus (deposito 5 tahun) Rp. 2.831.000.000,- Simpanan Haji Rp. 882.727.058,- Simpanan Pensiun Rp. 440.684.238,- Titipan/Wadiah Rp. 18.000.000,- Simpanan Pembiayaan Rp. 5.103.400,-. Sedangkan jumlah penyimpan atau penabung aktif hingga akhir 2014 mencapai 10.337 orang.⁵

B. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya yang dilakukan adalah analisis data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan sistem informasi akuntansi dalam pengelolaan penghimpunan dana nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

⁵ Buku laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Pahlawan Tulungagung Tahun 2014

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai, maka analisis data adalah menggunakan perhitungan analisis uji *product moment* yang dilanjutkan dengan uji regresi ganda. Tetapi terlebih dahulu akan dilakukan uji validitas instrumen mutu pelayanan dan kepuasan nasabah, dimana pengujian ini untuk mengetahui valid/layak tidaknya instrumen yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Peneliti juga melakukan uji reliabilitas untuk menguji reliabel. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 16.0. Sedangkan hasil ujinya dapat disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Instrumen mutu pelayanan

No	Soal	Pearson Correlation	R Tabel (N=30), Taraf Signifikasi 5%	Keterangan
1	Soal1	0.798	0,361	Valid
2	Soal2	0.400	0,361	Valid
3	Soal3	0.848	0,361	Valid
4	Soal4	0.487	0,361	Valid
5	Soal5	0.578	0,361	Valid
6	Soal6	0.668	0,361	Valid
7	Soal7	0.661	0,361	Valid
8	Soal8	0.689	0,361	Valid
9	Soal9	0.596	0,361	Valid
10	Soal10	0.690	0,361	Valid
11	Soal11	0.684	0,361	Valid
12	Soal12	0.576	0,361	Valid
13	Soal13	0.445	0,361	Valid
14	Soal14	0.443	0,361	Valid
15	Soal15	0.830	0,361	Valid

Sumber Data: Peneliti, 2015

Dari tabel di atas terlihat bahwa semua butir soal instrument mutu pelayanan dari soal nomor 1 sampai dengan 15 valid. Karena semua

indikator pada tabel di atas mempunyai nilai *r* hitung (*pearson correlation*) lebih besar dari *r* tabel didapat dari jumlah sampel 30 dengan taraf signifikansi 5 % diperoleh nilai 0,361. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrumen mutu pelayanan adalah valid.

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Instrumen kepuasan nasabah

No	Soal	Pearson Correlation	R Tabel (N=30), Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1	Soal1	0.585	0,361	Valid
2	Soal2	0.468	0,361	Valid
3	Soal3	0.480	0,361	Valid
4	Soal4	0.563	0,361	Valid
5	Soal5	0.466	0,361	Valid
6	Soal6	0.760	0,361	Valid
7	Soal7	0.597	0,361	Valid
8	Soal8	0.654	0,361	Valid
9	Soal9	0.483	0,361	Valid
10	Soal10	0.483	0,361	Valid
11	Soal11	0.393	0,361	Valid
12	Soal12	0.483	0,361	Valid
13	Soal13	0.483	0,361	Valid
14	Soal14	0.497	0,361	Valid
15	Soal15	0.483	0,361	Valid

Sumber Data: Peneliti, 2015

Dari tabel di atas terlihat bahwa semua butir soal instrument kepuasan nasabah dari soal nomor 1 sampai dengan 15 valid. Karena semua indikator pada tabel di atas mempunyai nilai *r* hitung (*pearson correlation*) lebih besar dari *r* tabel didapat dari jumlah sampel 30 dengan taraf signifikansi 5

% diperoleh nilai 0,361. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrumen kepuasan nasabah adalah valid.

Uji Reliabilitas digunakan peneliti untuk menguji realibel atau tidak instrumen penelitiannya, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

4.6 Tabel Uji Reliabilitas
mutu pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	15

kepuasan nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	15

Berdasarkan hasil analisis di atas menunjukkan bahwa harga koefisien Cronbach's Alpha hitung untuk variabel mutu pelayanan $0,888 > 0,6$. Maka dapat disimpulkan bahwa angket ini reliabel. Sedangkan harga koefisien koefisien Cronbach's Alpha hitung untuk variabel kepuasan nasabah $0,811 > 0,6$. Maka dapat disimpulkan bahwa angket ini reliabel.

2. Uji Asumsi Dasar
 - a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini dimaksudkan untuk mengetahui normal tidaknya data yang diperoleh. Salah satu cara untuk mengecek

kenormalitasan adalah dengan berdasarkan pada hasil tabel uji normalitas diketahui bahwa nilai signifikansi variabel mutu pelayanan adalah 0,027 dan nilai signifikansi variabel kepuasan nasabah adalah 0,000, karena nilai kepuasan nasabah $< 0,05$ berarti kepuasan nasabah berdistribusi normal. Berikut ini disajikan hasil uji normalitas sebagai berikut.

Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
mutupelayanan_X	.105	82	.027	.973	82	.078
kepuasannasabahY	.173	82	.000	.912	82	.000

a. Lilliefors Significance Correction

b. Uji Multikolinieritas

Uji asumsi dasar ini diterapkan untuk analisis regresi yang terdiri atas dua atau lebih variabel dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan atau pengaruh antar variabel melalui besaran koefisien korelasi (r). Dikatakan multikolinieritas jika koefisien korelasi antar variabel bebas (X) lebih besar dari 0.05. dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0.05. Penelitian ini menunjukkan koefisien korelasi antar variabel yaitu $1,000 >$ dari 0.05 berarti terjadi multikolinieritas. Berikut hasil uji multikolinieritas:

Tabel 4.8 Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	48.065	7.200		6.676	.000		
	mutupelayanan_X	.253	.119	.232	2.130	.036	1.000	1.000

a. Dependent Variable: kepuasannasabahY

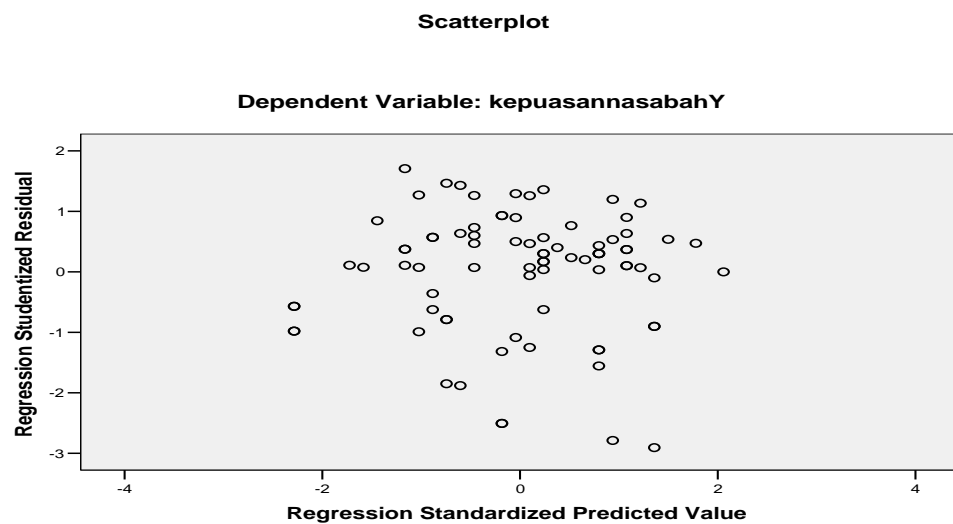
c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi jika pada scatterplot titik-titik hasil pengolahan data antara ZPRED dan SREID menyebar dibawah maupun di atas 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 bergelombang-gelombang.

Dalam penelitian Berdasarkan hasil output SPSS gambar scatterplot didapatkan ini scatterplot titik-titiknya menyebar dibawah dan di atas sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur, sehingga dapat disimpulkan bahwa gambar di atas menunjukkan tidak terjadi heteroskesdastisitas. Hal tersebut dapat dibuktikan pada gambar 4.1 sebagai berikut:

Gambar 4.2 Heteroskedastisitas



d. Autokorelasi

Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi, jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut menjadi tidak baik dipakai prediksi. Masalah autokorelasi timbul jika ada korelasi secara linier antara kesalahan pengganggu periode t (berada) dengan kesalahan pengganggu periode $t-1$ (sebelumnya). Salah satu ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dengan uji Durbin-Watson (DW) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.10

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.232 ^a	.054	.042	7.616	1.659

a. Predictors: (Constant), mutupelayanan_X

b. Dependent Variable: kepuasannasabahY

Dari hasil olah data di atas diketahui besarnya nilai Durbin-Watson 1,659 terletak diantara $DW = \pm 2$, dapat disimpulkan bahwa data di atas tidak terjadi autokorelasi positif dan data yang baik adalah data yang tidak terjadi autokorelasi.

C. Penyajian Statistik Deskripsi Hasil Penelitian

Statistik deskriptif ini digunakan sebagai dasar untuk menguraikan kecenderungan jawaban responden dari tiap-tiap variabel, baik mengenai mutu pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah.

1. Mutu Layanan

Data mutu layanan yang dikumpulkan dari responden sebanyak 82 secara kuantitatif menunjukkan bahwa hasil nilai angket minimum yang didapat adalah 15 dan skor total maksimumnya adalah 75. Rentang jumlah skor maksimum yang mungkin diperoleh adalah $75-15 : 5 = 12$. Interval kelas sebanyak lima yaitu sangat baik, baik, cukup, kurang dan sangat kurang. Data hasil angket mutu pelayanan disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2
Deskripsi Mutu pelayanan

No	Interval	Kriteria	Jumlah	Prosentase %
1.	Sangat baik	64-75	27	33%
2.	Baik	52-63	48	59%
3.	Cukup	40-51	7	8%
4.	Kurang	28-39	0	0%
5.	Sangat Kurang	15-27	0	
Total			82	100

Sumber: Data Olahan Peneliti 2015

Data dari tabel di atas menunjukkan bahwa 27 atau 33% nasabah mutu pelayanan yang diberikan BMT sangat baik, sedangkan sebanyak 48 atau 59% nasabah mutu pelayanan yang diberikan BMT baik. Selanjutnya sebanyak 7 atau 8% nasabah mutu pelayanan yang diberikan BMT cukup. Dengan demikian dapatlah dikatakan bahwa dari hasil penelitian ini menunjukkan adanya kecenderungan di BMT Pahlawan Tulungagung dengan kriteria baik.

2. Kepuasan Nasabah

Data kepuasan nasabah yang dikumpulkan dari responden sebanyak 82 secara kuantitatif menunjukkan bahwa hasil nilai angket minimum yang didapat adalah 15 dan skor total maksimumnya adalah 75. Rentang jumlah skor maksimum yang mungkin diperoleh adalah $75-15 : 5 = 12$. Interval kelas sebanyak lima yaitu sangat baik, baik, cukup, kurang dan sangat kurang. Data hasil angket kepuasan nasabah disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3
Deskripsi Kepuasan Nasabah

No	Interval	Kriteria	Jumlah	Prosentase %
1.	Sangat baik	64-75	55	67%
2.	Baik	52-63	20	24%
3.	Cukup	40-51	7	8%
4.	Kurang	28-39	0	0%
5.	Sangat Kurang	15-27	0	
Total			82	100

Sumber: Data Olahan Peneliti 2015

Berdasarkan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa tingkatan kepuasan nasabah dapat diperoleh data 24 atau 67% nasabah

memperoleh tingkatan kepuasan nasabah dengan sangat baik, 20 atau 24% nasabah memperoleh pelayanan dengan baik, 7 atau 8% nasabah memperoleh pelayanan dengan cukup. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecenderungan sebagian besar responden memperoleh tingkatan Kepuasan nasabah yang ditetapkan dengan kriteria sabaik, sehingga dapat dikatakan bahwa tingkatan Kepuasan nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung tingkatan dengan sangat baik.

D. Uji Hipotesis

1. Uji Regresi Sederhana

Berdasarkan pada tabel 4.7 hasil analisis regresi maka dapat diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

4.7 Uji Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	48.065	7.200		6.676	.000
	mutupelayanan_X	.253	.119	.232	2.130	.036

a. Dependent Variable: kepuasannasabahY

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Dari tabel di atas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1$$

$$Y = 48.065 + 0,253 X_1$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 48.065, artinya jika mutu pelayanan (X) nilainya adalah 0, maka kepuasan nasabah (Y) nilainya sebesar 48.065.
- b. Koefisien regresi variabel kepuasan nasabah sebesar 0,253; artinya jika kepuasan nasabah mengalami kenaikan, maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,253. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara mutu pelayanan dengan kepuasan nasabah, semakin tinggi kepuasan nasabah maka semakin meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dimana jika nilai t hitung lebih besar daripada t tabel maka uji regresi dikatakan signifikan. Atau dengan melihat angka signifikasinya. Jika nilai sig. lebih kecil dari 0.05 maka secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan uji SPSS 16.0 for Windows diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.10 Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	48.065	7.200		6.676	.000
	mutupelayanan_X	.253	.119	.232	2.130	.036

a. Dependent Variable: kepuasannasabahY

Berdasarkan tabel 4.8 *Coefficients* di atas, untuk pengujian hipotesis pertama dengan menggunakan uji t. Pengujian hipotesis pertama dilakukan dengan cara membandingkan antara hasil dari t_{hitung} dengan t_{tabel} . Dari tabel *Coefficients* di atas diperoleh nilai $t_{hitung} = 2.130$. Sementara itu, untuk t_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai $t_{tabel} = 1.664$. Perbandingan antara keduanya menghasilkan: $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.130 > 1.664$). Nilai signifikansi t untuk mutu pelayanan adalah 0.036 dan nilai tersebut lebih kecil daripada probabilitas 0,05 ($0,036 < 0,05$). Dengan demikian, pengujian menunjukkan H_0 ditolak H_a diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa ada pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

Dengan demikian, pengujian menunjukkan H_0 ditolak H_a diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa ada pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasam masabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

b. Uji Koefisien Determinasi

Dengan menggunakan total skor data penelitian parsial, kita akan menghitung besarnya koefisien berganda (R) antara aktivitas operasional dan aktivitas pelaporan sistem informasi akuntansi dalam pengelolaan penghimpunan dana nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung. Berdasarkan tabel 4.16 Model Summary sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Penghitungan Korelasi Berganda dengan SPSS

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.232 ^a	.054	.042	7.616

a. Predictors: (Constant), mutupelayanan_X

Dari table tabel model summary diperoleh koefisien korelasi sebesar (R) = 0,232 berarti kedua variabel yaitu mutu pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama mempunyai hubungan yang rendah. Koefisien determinasi (R Square) = 0,054 atau 54% artinya variabel mutu pelayanan sebesar 54% sedangkan 46% dijelaskan oleh variabel lain, selain variabel penelitian.

Tabel 4.12 Kriteria Interpretasi
Nilai “r” Product Moment

r_{xy}	Interpretasi
0,000-0,199	Antara variabel x dan y ada korelasi tetapi sangat lemah
0,200-0,399	Antara variabel x dan y ada korelasi yang lemah/rendah
0,400-0,699	Antara variabel x dan y ada korelasi yang cukupan
0,700-0,899	Antara variabel x dan y ada korelasi yang baik/tinggi
0,900-1,00	Antara variabel x dan y ada korelasi yang sangat tinggi

D. Pembahasan

1. Analisis Deskriptif mutu pelayanan terhadap kepuasan Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung

Mutu pelayanan yang diberikan pada nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung memiliki kecenderungan sangat baik yaitu 48 atau 59% nasabah. Sedangkan kepuasan nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung memperoleh pelayanan dengan sangat baik yaitu 24 atau 67% nasabah.

Hal ini sesuai menurut Garvin, definisi mutu juga seharusnya bergeser sebagai barang dan jasa, berpindah melalui proses desain dan transformasi dan menuju titik pengiriman. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.⁶ Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau

⁶Kasmir, *Etika Customer Service...*, hal. 15

pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan.

2. Analisis Regresi mutu pelayanan terhadap kepuasan Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung

Ada mutu layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung berdasarkan penghitungan menunjukkan : $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.130 > 1.664$). Nilai signifikansi t untuk mutu pelayanan adalah 0.036 dan nilai tersebut lebih kecil daripada probabilitas 0,05 ($0,036 < 0,05$). Dengan demikian, pengujian menunjukkan H_0 ditolak H_a diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa ada pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

Persamaan regresinya adalah $Y = 48.065 + 0,253 X_1$, Persamaan regresi di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut: 1) Konstanta sebesar 48.065, artinya jika mutu pelayanan (X) nilainya adalah 0, maka kepuasan nasabah (Y) nilainya sebesar 48.065. 2) Koefisien regresi variabel kepuasan nasabah sebesar 0,253; artinya jika kepuasan nasabah mengalami kenaikan, maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,253. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara mutu pelayanan dengan kepuasan nasabah, semakin tinggi kepuasan nasabah maka semakin meningkatkan kepuasan nasabah.

Mutu pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak perusahaan. Apabila sudah terjalin ikatan, maka nasabah akan memilih perusahaan tersebut dan ketika mereka datang di perusahaan itu, mereka sudah mempunyai harapan tentang layanan macam apa yang akan diperoleh (diterima) berdasarkan pengalamannya, komunikasi dari mulut ke mulut yang pernah didengarnya, informasi lain yang pernah diterima serta dipengaruhi oleh kebutuhannya. Sehingga layanan yang pernah dialami ini akan menjadi standar perbandingan layanan yang diterima sekarang.⁷

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Erike Youlandha Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Pasuruan” oleh (2010).⁸ hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan keandalan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Pasuruan.

Setiap karyawan bank diuntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, mereka harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk dan dasar dasar pelayanan lainnya.

⁷*Ibid.*, hal 120.

⁸Erike Youlandha, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Pasuruan” dalam <http://karya-ilmiah.um.ac.id/index.php/manajemen/article/view/9808> , diakses 30 September 2013

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disajikan pada bab IV, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Mutu pelayanan yang diberikan BMT Pahlawan Tulungagung pada nasabah masuk dalam kategori sangat baik dari 82 responden yaitu 48 atau 59% nasabah merasakan mutu pelayanan yang sangat baik. Demikian juga kepuasan nasabah mencapai 24 atau 67% nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung memperoleh pelayanan dengan sangat baik.
2. Mutu layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung berdasarkan penghitungan menunjukkan: $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.130 > 1.664$). Nilai signifikansi t untuk mutu pelayanan adalah 0.036 dan nilai tersebut lebih kecil daripada probabilitas 0,05 ($0,036 < 0,05$). Dengan demikian, pengujian menunjukkan H_0 ditolak H_a diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa ada pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

B. Saran

1. Bagi BMT Pahlawan Tulungagung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak BMT Pahlawan Tulungagung untuk terus memberikan pelayanan yang baik

dan menganggap penting kepuasan nasabah, sehingga BMT Pahlawan Tulungagung menjadi bank yang berkualitas dalam segi mutu pelayanan yang pada akhirnya nasabah menjadi senang.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti dalam bidang perbankan Islam khususnya dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan nasabah.

3. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemacu semangat agar lebih giat belajar khususnya untuk mahasiswa IAIN Tulungagung.