BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsiobyek penelitian

1. Sejarah Singkat Perkembangan BMT Pahlawan Tulungagung[1]

Sebagaimana telah dipaparkan dimuka bahwa BMT merupakan Balai Usaha Mandiri Terpadu yang berintikan Baitul Maal (Lembaga Sosial) dan Baitut Tamwil (Lembaga Usaha). Baitul Maal adalah Institusi yang melakukan pengelolaan zakat, infaq, shodaqoh dan hibah secara amanah. Kegiatan yang dilakukan dalam bidang ini adalah mengumpulkan zakat, infaq,shodaqoh, dan hibah kemudian disalurkan untuk membantu kaum dhuafa (8 asnaf) yaitu fakir, miskin, muallaf,sabilillah, ghorim, hamba sahaya, amil, musafir dan termasuk anak –anak yatim piatu dan masyarakat lanjut usia. Baitut Tamwil adalah Institusi yang melakukan kegiatan usaha dengan mengumpulkan dana melalui penawaran simpoksus dan berbagai jenis simpanan / tabungan yang kemudian dikembangkan dalam bentuk pembiayaan dan investasi bagi usaha – usaha yang produktif.

Pembiayaan untuk modal usaha kecil dilakukan dengan system bagi hasil (tanpa bunga) dan pola jual beli. Praktek seperti ini sesuai syariat Islam, sehingga BMT disebut lembaga ekonomi keuangan syariah. Keberadaan BMT telah mendapatkan pembinaan dan pengawasan dari Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK). PINBUK merupakan Badan Pekerja YINBUK yang didirikan bersama oleh ketua ICMI Pusat yaitu Bapak Prof.Dr.Ing.BJ.Habibie, Ketua MUI K.H. Hasan Basri (alm) dan Dirut Bank Muamalat Indonesia (BMI) H. Zainul Bahar Noer. YINBUK / PINBUK sebagai Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) telah mendapat persetujuan dari Bank Indonesi (BI)

[1] Buku laporan tahunan BMT Pahlawan Tulungagung tahun 2015.

Nomor 003/mou/phbk-pinbuk/VII/1995 untuk mengembangkan BMT – BMT dan pengusaha kecil bawah.

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 system bagi hasil/tanpa bunga. BMT PAHLAWAN beroperasi sejak 10 Nopember 1996, diresmikan oleh Bapak Bupati Tulungagung dengan disaksikan oleh seluruh unsur MUSPIDA dan para tokoh masyarakat di Tulungagung. Dengan demikian sejak 10 November 1996 BMT PAHLAWAN mulai bergerak membantu para pengusaha kecil yang ada disekitarnya. Dalam proses selanjutnya BMT Pahlawan memperoleh **Badan Hukum Nomor : 188.4/372/BH/XVI.29/115/2010**, Tanggal 14 April 2010. Dengan menempati kantor di Jl.R. Abdul Fattah (komplek ruko pasar Sore no. 33) Tulungagung BMT PAHLAWAN memberikan permodalan kepada para Pengusaha kecil dan mikro dengan system bagi hasil. Dengan system ini mereka merasa lebih pas. Sebab pemberian jasa tidak didasarkan kepada besarnya jumlah pinjaman. Namun didasarkan jumlah keuntungan mereka. Dan jika usaha mereka rugi maka kerugian akan ditanggung bersama. Hal ini berbeda dengan lembaga – lembaga keuangan konvensional yang tidak kenal nasib nasabah. Untung atau rugi tidak peduli yang penting “ bayar bunga “. Inilah ketidakadilan dalam praktek riba yang selama ini menjalar dalam kehidupan.

Dengan system syariah terbukti BMT Pahlawan makin berkembang dan diminati masyarakat sebagai lembaga keuangan alternatif. Jika pada saat berdirinya pada tahun 1996 BMT ini hanya bermodalkan 15 juta, kini dalam usianya yang 19 tahun BMT Pahlawan telah berkembang mencapai dengan anggota binaan mencapai **12.129 orang.** Mereka terdiri dari para Pengusaha kecil, kecil bawah di segala sektor ; Perdagangan, Perikanan, Pegrajin,

Pertanian, PKL dan lain – lain. Anggota BMT juga terdiri dari para penyimpan, dan para donator, berada di seluruh pelosok Tulungagung. Sehingga tidak mengherankan jika untuk mempermudah pelayanan dan jangkauan, BMT mendekatkan diri dengan membuka cabang – cabang dan Pokusma di beberapa tempat yakni ; Cabang Bandung di Ruko Stadion Bandung, Cabang Gondang di Komplek Ruko Stadion Gondang, Cabang Ngunut dan Pokusma di Notorejo.

2. Bidang Keanggotaan

BMT adalah lembaga ekonomi yang dibangun dan ditumbuhkembangkan dari dan untuk anggota. Oleh sebab itu peranan Anggota dalam menentukan maju mundurnya BMT sangat besar. Anggota BMT Pahlawan terdiri atas *anggota tetap, anggota tidak tetap dan anggota kehormatan*. **Anggota tetap** adalah Para Pendiri BMT Pahlawan yang sejak berdirinya telah ikut mendirikan dengan menyetor modal awal yang disebut Simpanan Pokok Khusus (saham), simpanan pokok dan simpanan wajib. **Anggota tidak tetap** adalah anggota yang mendaftar kan diri setelah BMT berdiri dengan membayar simpanan Pokok, namun belum membayar sepenuhnya simpanan wajib. Mereka bisa masuk setiap saat dan bisa keluar setiapsaat pula. Mereka masuk untukmenanamkan modal (Simpanan Pokok Khusus), atau menyimpan/menabung atau memperoleh pelayanan pembiayaan dan atau juga untuk membayar dan menerima Zakat infaq maupun shodaqoh dari BMT. Jumlah mereka selalu bertambah dari tahun ketahun. Sedangkan **anggota kehormatan** atau disebut anggota luar biasa adalah orang yang mempunyai kepedulian dan jasa untuk ikut serta memajukan BMT namun mereka tidak bisa ikut secara penuh sebagai anggota BMT. Sesuai data yang ada hingga akhir tahun 2015 anggota BMT tercatat sebanyak 12.129 orang dengan rincian sebagaimana table berikut :

TABEL PERKEMBANGAN ANGGOTA BMT PAHLAWAN

Tabel 4.1

	Anggota	Tahun 2014	Tahun 2015
1	Pendiri / Aggota Tetap	61 orang	61 orang
2	Penanam Saham	63 orang	63 orang
3	Penyimpan / Penabung	10.337 orang	10.900 orang
4	Penerima Pembiayaan	1.435 orang	1.105 orang
	Total	**11.896 orang**	**12.129 orang**

3. Bidang Kepengurusan

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

KEPENGURUSAN BMT PAHLAWAN

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

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

Kabag Keuangan	: Dyah Iskandiana, S.Ag
Bagian Pembukuan	: Feri Yeti, SE
Bagian Pembiayaan	: Mispono, SE
Bagian ZISWA	: Ariful Fauzi, SE, Sy
Bagian Data dan Informasi	: Miftahul Jannah,SE
Pimpinan Pokusma Notorejo	: Juprianto, S.Ag
Bagian Administrasi	: Dewi Kusnul Khotimah, SHi
Cabang Ngunut	: Marathul Anisa, SE
Cabang Bandung	: Nungky Suryandari, S.Sy
Cabang Gondang	: Arini Hidayati, SE.Sy
Marketing	: Fatkhur Rohman Albanjari
Alamat Kantor	**: Jl. Ki Mangun Sarkoro, No 104 Tulungagung**
Email	**: bmt.pahlawan@yahoo.co.id**
No Tlp	**: 0355 - 328350**

4. Bidang Usaha BMT Pahlawan

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

1. Pembiayaan
2. Menghimpun Simpanan atau Tabungan
3. Penghimpunan Saham (Simpanan Pokok Khusus)
4. Kegiatan Mengelola ZIS dan Kegiatan Sosial dakwah

4.1 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 dibiayai BMT adalah usahanya bukan orangnya. Oleh sebab itu dalam setiap pembiayaan berarti telah terjadi akad kerjasama (syirkah) antara BMT (sebagai pemilik modal) dengan pengusaha kecil (sebagai pemakai modal) untuk bersama –sama mengembangkan usaha. Sebagai lembaga keuangan syariah, tentu saja BMT memakai system yang sesuai syariah Islam. Dalam kerjasama inilah akan diperoleh bagian pendapatan.

Adapun jenis – jenis pembiayaan yang dilakukan BMT antara lain :

1. Pembiayaan Musyarokah
2. Pembiayaan Murabahah
3. Pembiayaan Bai' Bitsaman Ajil (BBA)
4. Pembiayaan Qordul Hasan

- ***Pembiayaan Musyarakah*** adalah pembiayaan dengan akad sirkah / kerjasama antara BMT dengan anggota/Nasabah dengan modal tidak seluruhnya (sebagian) dari BMT atau penyertaan 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'Bitsaman 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. Mengenai 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 yang tidak mampu.

4.2. Simpanan / Tabungan

Macam – macam Simpanan / Tabungan di BMT :

1. **Simpanan Pokok** yaitu simpanan yang dibayarkan sekali ketika masuk anggota baru BMT.
2. **Simpanan Wajib** yaitu simpanan yang wajib dibayarkan tiap bulan atau setiap mengangsur pembiayaan.
3. **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.

4 . Simpanan Sukarela dengan pola mudharabah, ada 2 macam :

- *Simpanan mudharabah biasa* yaitu simpanan anggota BMT yang jumlahnya tidak terbatas, dapat diambil sewaktu waktu serta jumlah pengembilannya 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.

5. **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.

6. **Simpanan Haji** yakni simpanan khusus bagi perorangan yang telah mempunyai niat untuk menunaikan ibadah haji.Insyaallah dengan menyisihkan Rp 500.000,- tiap bulan penabung akan dapat menunaikan ibadah haji.
7. **Simpanan Pensiun** yakni simpanan khusus bagi perorangan yang bisa diambil jika yang bersangkutan telah pensiun

4.3 Pengelolaan Zakat, Infaq, Shodaqoh Dan Wakaf

Sebagaimana dijelaskan dimuka bahwa kegiatan Baitul Maal BMT adalah mengumpulkan zakat,infaq sodaqoh dan hibah dari para Aghniya; dan menyarlurkannya kepada golongan 8 asnaf serta anak – anak yatim piatu dan kaum dhuafa' lainnya. Dasar pelaksanaan Program ini adalah *Undang-undang RI nomor 38 tahun 1999* tentang *Pengelolaan Zakat,* dimana dengan UU tersebut BMT secara legal dapat berperan sebagai lembaga amil Zakat (LAZ) yang berfungsi pengumpul,pengelola sekaligus penyalur zakat,infaq, shodaqoh, hibah dan sejenis. Tujuan program ZIS ini adalah dilaksanakan semata – mata untuk :

Pertama :

Meminta hak dari para fakir miskin pada harta orang kaya sebagaimana firman Allah : Dan pada harta mereka terdapat hak orang miskin yang meminta dan yang tidak berkecukupan (tetapi tidak meminta *)"(QS. Al.Dzariat 51 : 19)"* Jika mereka bakhilmakahartaitu akan dikalungkan di hari kiamat *" (QS. Ali Imron 3: 180)"*

Kedua :

Penyaluran ZIS secara efektif dan tepat guna sesuai sasaran . Konsep pengelolaan ZIS yang ingin dikembangkan BMT PAHLAWAN adalah bagaimana ZIS itu dapat memerdekakan kaum miskin . Untuk itu orang yang

diberi dana semakin hari harus semakin mandiri hingga akhirnya lahir muzaqqi – muzaqqi baru, bukan sebaliknya semakin diberi ZIS semakin abadi gelar kemiskinannya.

Ketiga :

Untuk mengikis kesenjangan sosial yang semakin hari semakin menganga antara si kaya dan si miskin . Rasullullah SAW bersabda : " Bukanlah golonganku,orang (besar) yang tidak belas kasih pada orang kecil dan orang (Kecil) yang tidak menghargai orang besar *"(HR. Anas).*

B. Gambaran umum responden

Dalam penelitian ini pihak yang menjadi responden adalah nasabah BMT Pahlawan Tulungagung. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling* yaitu cara pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi itu. Penggambaran mengenai responden yang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan per bulan, kunjungan ke BMT per bulan dapat dilihat melalui tabel-tabel yang disajikan sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 nasabah.Berikut ini merupakan data responden ang telah menjawab kuisioner berdasarkan atas jenis kelamin.

Tabel 4.2
Jenis kelamin responden

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	35	35%
Perempuan	65	65%
Jumlah	100	100%

Sumber: data primer, 2017

Berdasarkan data di atas dapat diketahuibahwa responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 35dengan presentase sebesar 35% dan responden jenis kelamin perempuan sebanyak 65 dengan presentase

sebesar 65%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada responden jenis kelamin laki-laki.

2. Umur responden

Umur responden dapat dilihat dari hasil pengelompokan responden sebagai berikut:

Tabel 4.3
Umur responden

No.	Kategori umur	Jumlah	Presentase (%)
1.	15-20 tahun	10	10%
2.	20-40 tahun	37	37%
3.	>40 tahun	53	53%
.			
	Jumlah	100	100%

Sumber: data primer, 2017

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa responden terbanyak menurut umur yaitu lebih dari 40 tahun dengan jumlah 53 atau dalam presentase sebesar 53% sedangkan responden terkecil menurut umur yaitu umur 15-20 tahun dengan jumlah responden 10 atau dalam presentase 10%. Dapat disimpulkan bahwa nasabah yang memakai produk BMT Pahlawan Tulungagung sebagian besar berumur >40tahun.

3. Tingkat pendidikan responden

Tingkat pendidikan dapat menunjukkan status sosial dan pengetahuan seseorang. Untuk tingkat pendidikan responden peneliti memisahkan kategori pendidikan sebagai berikut:

Tabel 4.4
Tingkat pendidikan responden

No.	Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1.	SD	33	27%
2.	SMP	25	25%
3.	SMA/SMK	37	43%
4.	S1	5	5%
5.	S2	-	-
6.	S3	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: data primer, 2017

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar dari responden berpendidikan SMA/SMK sebesar 37 orang atau dengan presentase 37%. Dapat disimpulkan bahwa nasabah yang memakai produk BMT Pahlawan Tulungagung sebagian besar memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK.

4. Jenis pekerjaan responden

Jenis pekerjaan menentukan kegiatan seseorang sehari-hari sehingga akan mempengaruhi dalam pengambilan keputusan. Jenis pekerjaan responden yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam kategori sebagai berikut:

Tabel 4.5
Jenis pekerjaan responden

No.	Jenis pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1.	PNS	37	37%
2.	Pegawai Swasta	13	13%
3.	Wiraswasta	48	48%
4.	Lain-lain	12	12%
	Jumlah	100	100%

Sumber: data primer, 2017

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar dari responden memiliki pekerjaan wiraswasta yaitu sejumlah 48 orang atau dalam presentase 48% .Dapat disimpulkan bahwa nasabah yang memakai produk BMT pahlawan Tulungagung sebagian besar memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta/berdagang.

C. Deskripsi hasil tanggapan responden

Untuk menggambarkan tanggapan responden dan menguraikan secara rinci jawaban dari setiap responden maka data dikelompokkan dalam satu kategori skor dengan menggunakan rentang skala perhitungan skor tiap item pertanyaan sebagai berikut:[2]

[2]Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*,(Bandung:Alfabeta,2001), hal. 89.

$$RS = \frac{n\,(m-1)}{m}$$

Keterangan : RS = Rentang skala

n = Jumlah sampel

m = Jumlah jawaban tiap item

Sehingga: $RS = \frac{100(5-1)}{5} = 80$

Skor terendah = 1X100= 100

Skor tertinggi = 5X100= 500

Untuk membuat rentang skalanya karena 100 merupakan nilai terendah maka 100 ditambah RS sampai dengan hasil tertinggi maka hasilnya:

1. 100-180 = Sangat tidak baik
2. 181 - 260 = Tidak baik
3. 261-340 = Cukup
4. 341- 420 = Baik
5. 421- 500 = Sangat baik

Dari rentang skala diatas maka dilanjutkan pada deskripsi setiap variabel penelitian untuk mengetahui kategori rentang skala di atas.

1. Deskripsi variabel kualitas pelayanan

Dalam mendiskripsikan variabel bukti fisik maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan.

Adapun hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6

Tanggapan responden tentang variabel kualitas pelayanan

No.	Pernyataan	Jawaban					Total nilai	Rata-rata skor
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
1.	Pada saat melayani nasabah, karyawan BMT bersikap ramah dan menyenangkan.	0 (0)	7 (14)	42 (126)	43 (172)	8 (40)	351	3,5
2.	Kemampuan karyawan BMT dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sangat baik	0 (0)	6 (12)	48 (144)	36 (144)	10 (50)	350	3,5
3.	Daya tanggap yang diberikan BMT dalam menghadapi berbagai masalah keluhan nasabah sangat membantu nasabah dalam menyelesaikan masalah tersebut secara tepat dan cepat.	0 (0)	9 (18)	45 (135)	39 (156)	7 (35)	344	3,4
4.	Jaminan pelayanan yang diberikan BMT sangat memuaskan	0 (0)	12 (24)	36 (108)	50 (200)	2 (10)	342	3,4
5.	Kepedulian Pihak BMT dalam menghadapi kebutuhan calon nasabah dalam melakukan transaksi pembiayaan.	6 (6)	22 (44)	51 (153)	17 (68)	4 (20)	291	2,9
Jumlah nilai skor							1678	16,7
Rata-rata total skor							335,6	3,34

Sumber : data primer, 2017

Berdasarkan data diatas mengenai tanggapan responden tentang kualitas pelayanan dari BMT Pahlawan Tulungagung diperoleh rata-rata total skor sebesar 335,6. Hal ini termasuk dalam kategori cukup.Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di BMT Pahlawan Tulungagung dalam kategori cukup.

2. Deskripsi variabel penanganan komplain

Dalam mendiskripsikan variabel bukti fisik maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur penanganan komplain

Adapun hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7
Tanggapan responden tentang variable penanganan komplain

No.	Pernyataan	Jawaban					Total nilai	Rata-rata skor
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
1.	BMT sealu menerima keluhan nasabah dengan pengertian	0 (0)	0 (0)	41 (123)	51 (204)	8 (40)	367	3,6
2.	Karyawan mencatat setiap keluhan yang dilakukan oleh nasabah dan Karyawan menerima dengan baik atas keluhan yang nasabah sampaikan.	0 (0)	9 (18)	46 (138)	35 (140)	10 (50)	346	3,4
3.	Karyawan menyertakan manajer untuk menyelesaikan keluhan nasabah dan Manajer menemui langsung nasabah saat terjadi keluhan	0 (0)	10 (20)	52 (156)	31 (124)	7 (35)	335	3,3
4.	Karyawan meminta maaf kepada nasabah dalam kesalahan penangan dan memperbaiki apa yang dikeluhkan nasabah.	0 (0)	4 (8)	40 (120)	53 (212)	3 (15)	355	3,5
5.	Dengan menyampaikan keluhan akan membuat perusahaan semakin baik	4 (4)	10 (20)	46 (138)	27 (108)	13 (65)	335	3,3
Jumlah nilai skor							1738	17,1
Rata-rata total skor							347,6	3,42

Sumber : data primer, 2017

Berdasarkan data diatas mengenai tanggapan responden tentang kualitas produk dari BMT Pahlawan Tulungagung diperoleh rata-rata total skor sebesar 347,6. Hal ini termasuk dalam kategori baik.Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk yang ada di BMT Pahlawan Tulungagung adalah baik.

3. Deskripsi variabel kepuasan nasabah

Dalam mendiskripsikan variabel bukti fisik maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah.

Adapun hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8
Tanggapan responden tentang variabel kepuasan nasabah

No.	Pernyataan	Jawaban					Total nilai	Rata-rata skor
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
1.	Pihak BMT memberikan kontak saran keapada nasabah atas pelayanan yang diberikan lembaga	0 (0)	4 (8)	49 (147)	40 (160)	7 (30)	345	3,4
2.	BMT melakukan survei keapada calon nasabah sebelum melakukan pembiayaan	0 (0)	7 (14)	46 (138)	35 (140)	12 (60)	352	3,5
3.	BMT selalu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya	0 (0)	4 (8)	38 (114)	41 (164)	17 (85)	371	3,7
4.	Pihak BMT mengambil kebijakan penyebab nasabah telah berhenti dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas.	0 (0)	6 (12)	32 (96)	60 (240)	2 (10)	358	3,5
5.	Pelayanan transaksi yang disediakan BMT mampu memenuhi harapan.	3 (3)	7 (14)	54 (162)	25 (100)	11 (55)	334	3,3

Jumlah nilai skor	1760	17,4
Rata-rata total skor	352	3,48

Sumber : data primer, 2017

Berdasarkan data diatas mengenai tanggapan responden tentang loyalitas nasabah di BMT PahlawanTulungagung diperoleh rata-rata total skor sebesar 352. Hal ini termasuk dalam kategori baik.Sehingga dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah yang ada di BMT Pahlawan Tulungagung adalah baik.

4. Deskripsi variabel Loyalitas Nasabah

Dalam mendiskripsikan variabel bukti fisik maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur loyaliatas nasabah.

Adapun hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.9
Tanggapan responden tentang variabel loyalitas nasabah

No.	Pernyataan	Jawaban					Total nilai	Rata-rata skor
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)		
1.	Saya akan melakukan transaksi secara teratur di BMT Pahlawan sesuai kesepakatan.	0 (0)	6 (12)	39 (117)	47 (188)	8 (40)	357	3,5
2.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain terkait produk yang ada di BMT Pahlawan.	0 (0)	7 (14)	47 (141)	35 (140)	11 (55)	350	3,5
3.	Saya akan menambah jumlah simpanan / tabungan di BMT	0 (0)	8 (16)	41 (123)	43 (172)	8 (40)	351	3,5
4.	Saya akan menceritakan keunggulan produk yang ditawarkan di BMT	0 (0)	8 (16)	35 (105)	54 (216)	3 (15)	352	3,5
5.	Saya akan tetap bertransaksi di BMT	5 (5)	21 (42)	50 (150)	18 (72)	6 (30)	299	2,9

	Pahlawan meskipun bagi hasilnya rendah							
Jumlah nilai skor							1709	16,9
Rata-rata total skor							341,8	3,38

Berdasarkan data diatas mengenai tanggapan responden tentang loyalitas nasabah di BMT PahlawanTulungagung diperoleh rata-rata total skor sebesar 341. Hal ini termasuk dalam kategori baik.Sehingga dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah yang ada di BMT Pahlawan Tulungagung adalah baik.

D. Analisis data

1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisioner. Dasar pengambilan keputusan digunakan adalah dengan melakukan uji signifikansi dengan SPSS lalu membandingkan hasil uji di bagian skor total setiap indikator sebagai r hitung dengan r tabel. Untuk sampel sebanyak 100 orang, nilai r tabel= 0.195. Uji ini dilakukan jika pertanyaan lebih dari 1.

Pengambilan keputusan uji validitas yaitu:

Hasil r hitung > r tabel (0.195) = valid

Hasil r hitung < r tabel (0.195) = tidak valid

Pengujian selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10
Hasil uji validitas

Variabel		r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	Indikator X1.1	0,514	0.195	Valid
	Indikator X1.2	0,386	0.195	Valid
	Indikator X1.3	0,598	0.195	Valid
	Indikator X1.4	0,559	0.195	Valid
	Indikator X1.5	0,618	0.195	Valid

Penanganan Komplain (X2)	Indikator X1.1	0,454	0.195	Valid
	Indikator X1.2	0,643	0.195	Valid
	Indikator X1.3	0,464	0.195	Valid
	Indikator X1.4	0,387	0.195	Valid
	Indikator X1.5	0,661	0.195	Valid
KepuasanNasabah (X3)	Indikator X1.1	0,465	0.195	Valid
	Indikator X1.2	0,431	0.195	Valid
	Indikator X1.3	0,584	0.195	Valid
	Indikator X1.4	0,520	0.195	Valid
	Indikator X1.5	0,633	0.195	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	Indikator Y1.1	0,556	0.195	Valid
	Indikator Y1.2	0,438	0.195	Valid
	Indikator Y1.3	0,580	0.195	Valid
	Indikator Y1.4	0,525	0.195	Valid
	Indikator Y1.5	0,585	0.195	Valid

Sumber : data primer, 2017

Dari keterangan data diatas dapat disimpulkan bahwa data tersebut Valid karena nilai rhitung lebi besar daripada r tabel maka data dinyatakan Valid.

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen atau indikator yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel.

Triton menyatakan: jika sekala dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterprestasikan sebagai berikut:[3]

a. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,00 s.d 0,20 berarti kurang reliabel.

b. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,21 s.d 0,40 berarti agak reliabel.

c. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,41 s.d 0,60 berarti cukup reliabel.

[3] Agus Eko Sujianto, 2009, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0.* (Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya), hal.97.

d. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,61 s.d 0,80 berarti reliabel.

e. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel.

Hasil uji reliabilitas dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil uji reliabilitas

Variabel	*Cronbach's Alpha*	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,401	Cukup Reliabel
Penanganan Komplain	0,384	Agak Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,356	Agak Reliabel
Loyalitas nasabah	0,424	Cukup Reliabel

Sumber : data primer, 2017

Hasil uji reliabilitas memperlihatkan bahwa indikator yang digunakan oleh kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah kuarang dapat dipercaya sedangkan loyalitas nasabah dapat dipercaya atau handal untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak.Data yang baik adalah memiliki distribusi normal. Pengujian dilakukan dengan cara uji *kolmogrov smirnov* dimana ketika nilai signifikansi dari hasil pengujian SPSS lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan distribusi variabel tersebut normal. Berikut hasil uji normalitas yang didapat dari hasil perhitungan SPSS.

Tabel 4.12
Hasil uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	X3	Y
N		100	100	100	100
Normal Parameters[a,b]	Mean	16,79	17,35	17,65	17,10
	Std. Deviation	2,110	2,037	2,022	2,154
Most Extreme Differences	Absolute	,130	,128	,116	,122
	Positive	,130	,128	,116	,122
	Negative	-,076	-,111	-,114	-,093
Kolmogorov-Smirnov Z		1,304	1,282	1,161	1,284
Asymp. Sig. (2-tailed)		,067	,075	,135	,074

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Pengujian data diatas adapun variabel dependen adalah loyalitas nasabah, sedangkan untuk variabel independen adalah kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah. Data diatas menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi normal, ini dapat dilihat dari uji *kolmogrov smirnovZ* dengan hasil sebesar 1,304 untuk kualitas pelayanan selanjutnya pada penanganan komplain1,282sedangkan pada kepuasan nasabah 1,161 dan untuk loyalitas nasabah 1,284. Serta pada angka probabilitas atau Asymp.Signifikansi(2-tailed) sebesar 0,067 untuk kualitas pelayanan selanjutnya pada penanganan komplain 0,075 sedangkan pada kepuasan nasabah 0,135 dan untuk loyalitas nasabah 0,074. Artinya bahwa nilai signifikansi atau nilai probabilitas lebih dari 0,05 distribusi data adalah normal.

b. Uji Multikolinieritas

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

Deteksi multikolinieritas yang sering digunakan dalam SPSS yaitu dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*. Jika angka t*olerance* di bawah 0,1 dan VIF lebih dari 10 maka dikatakan terdapat gejala multikolinieritas.

Tabel 4.13
Hasil uji multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8,710	2,523		3,452	,001		
	X1	,012	,100	,012	,123	,902	,941	1,062
	X2	,184	,104	,176	1,777	,079	,933	1,072
	X3	,279	,105	,264	2,658	,009	,926	1,080

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data primer yang diolah, 2017

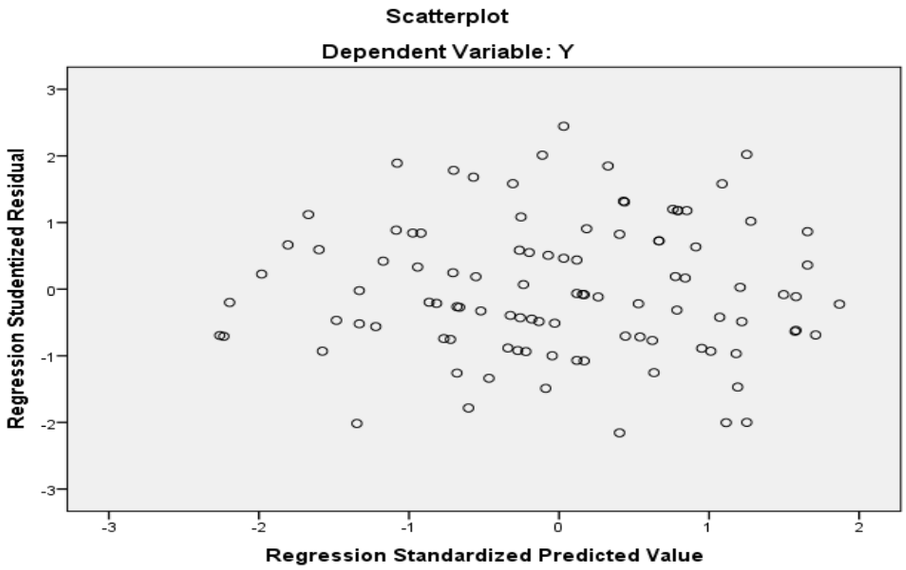
Penelitian ini (lihat tabel uji multikolinieritas) menunjukkan bahwa hasil uji multikolinieritas untuk variabel kualitas pelayanan nilai *tolerance* 0,941 dan nilai VIF sebesar 1,062 selanjutnya pada penanganan komplain nilai *tolerance*0,933 dan nilai VIF 1,072 sedangkan pada variabel kepuasan nasabah untuk nilai *tolerance* sebesar 0,926 dan nilai VIF sebesar 1,080. Artinya bahwa data tersebut tidak terdapat gejala multikolinieritas karena nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10.

c. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi ada tidaknya masalah heteroskedastisitas adalah dengan media grafik *scatterplot*. Apabila grafik membentuk pola khusus maka model penelitian itu terjadi heteroskedastisitas. Tetapi jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik

menyebar diatas dan dibawah pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut.

Gambar 4.1
Hasil uji heteroskedastisitas



Grafik *scatterplot* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak membentuk pola tertentu yang jelas di mana titik-titik menyebar diatas dan dibawah sumbu Y sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas dan hal ini berarti bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji regresi linier berganda

Pada penelitian ini teknis analisis data yaang digunakan adalah regresi linier berganda. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara kinerja karyawan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah. Dengan pengolahan SPSS versi 20.0 maka didapat hasil regresi sebagai berikut.

Tabel 4.14
Hasil uji regresi linier berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,993	3,323		-,901	,370
	X1	,323	,152	,214	2,123	,036
	X2	,631	,169	,378	3,739	,000
	X3	,270	,119	,191	2,274	,025

a. Dependent Variable: Y

Persamaan regresinya sebagai berikut:

$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$

$Y' = -2,993 + 0,323X_1 + 0,631\ X_2 + 0,270\ X_3$

Keterangan:

Y' = Skor loyalitas nasabah

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi

X_1 = Skor kualitas pelayanan

X_2 = Skor penanganan komplain

X_3 = Skor kepuasan nasabah

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Konstanta sebesar -2,993 yang artinya jika skor kualitas pelayanan , skor penanganan komplain dan skor kepuasan nasabah nilainya adalah 0 maka skor loyalitas nasabah (Y') sebesar -2,993.

b. Koefisien regresi variabel skor kualitas pelayanan sebesar 0,323artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan skor kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1 maka skor loyalitas nasabah (Y') akan mengalami penurunan sebesar 0,323. Dapat disimpulkan terjadi hubungan antara skor

kualitas pelayanan dan skor loyalitas nasabah yang mana semakin naik nilai skor kualitas pelayanan maka semakin turun skor loyalitas nasabah.

c. Koefisien regresi variabel skor penanganan komplain sebesar 0,631 yang artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan skor penanganan komplain mengalami kenaikan 1maka skor loyalitas nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,631. Dapat disimpulkan terjadi hubungan antara skor penanganan komplain dengan skor loyalitas nasabah. Semakin tinggi skor penanganan komplain maka semakin meningkat skor loyalitas nasabah.

d. Koefisien regresi variabel skor kepuasan nasabah sebesar 0,270 yang artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan skor kepuasan nasabah mengalami kenaikan 1 maka skor loyalitas nasabah akan mengalami peningkatan sebesar0,270. Dapat disimpulkan terjadi hubungan antara skor kepuasan nasabah dengan skor loyalitas nasabah. Semakin tinggi skor kepuasan nasabah maka semakin meningkat skor loyalitas nasabah.

5. Uji hipotesis

Untuk pengujian hipotesis yang kemudian di uji dengan uji t dan uji F maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut :

a. Hipotesis 1

H_0 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara sigifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung

H_1 : Kualitas pelayanan berpengaruh secara sigifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

b. Hipotesis 2

H_0 : Penanganan komplain tidak berpengaruh secara sigifikan terhadap terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung

H_1 : Penanganan komplain berpengaruh secara sigifikan terhadap terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung

c. Hipotesis 3

H_0 : Kepuasan nasabah tidak berpengaruh secara sigifikan terhadap terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung

H_1 : Kepuasan nasabah berpengaruh secara sigifikan terhadap terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung

d. Hipotesis 4

H_0 : Kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah secara bersama–sama tidak berpengaruh secara sigifikan terhadap terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

H_1 : Kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh sigifikan terhadap terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung.

Dari keempat hipotesis diatas maka peneliti mengujinya dengan uji t dan uji F sebagai berikut:

1) Uji t

Uji t ini digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh yang signifikan baik antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, penanganan komplain terhadap loyalitas nasabah maupun antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah secara parsial.

Berdasarkan hasil pengolahan data program SPSS maka di dapat hasil uji t sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil uji t

Variabel	Hasil uji t	t tabel	Sig
Kualitas Pelayanan	2,123	1,985	0,036
Penangan Komplain	3,739	1,985	0,000
Kepuasan Nasabah	2,274	1,985	0,025

Dasar pengambilan keputusan uji t:

a) H_0 diterima dan H_1 ditolak jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau jika nilai sig > 0,05.

b) H_0 ditolak dan H_1 diterima jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau jika nilai sig < 0,05.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan hasil uji t kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah diperoleh nilai signifikansi lebih kecil (<) dari 0,05 dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, sementara nilai t_{tabel} sebesar 1,985 (dari perhitungan tingkat kepercayaan dibagi 2 : jumlah responden dikurangi jumlah variabel bebas dikurangi 1 = 0,05/2 : n-k-1 = 0,05/2 : 100-3-1 = 0,025 : 96)ini berarti bahwa:

a. Skor Kulitas pelayanan = nilai t hitung > t tabel dan nilai sig >0,05

= 2,123 > 1,985 dan 0,036>0,05

Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

b. Skor penanganan komplain = nilai t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,05

= 3,739 > 1,985 dan 0 ,000 <0,05

Maka dapat disimpulkan penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

c. Skor kepuasan nasabah = nilai t hitung > t tabel dan nilai sig > 0,05

= 2,274 > 1,985 dan 0,025 >0,05

Maka dapat disimpulkan kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung secara parsial diterima.

2) Uji F

Uji F ini digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah secara simultan.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS maka didapat hasil uji F sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	247,126	3	82,375	15,800	,000[b]
	Residual	500,514	96	5,214		
	Total	747,640	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Cara melihat F tabel:

df1= k (k adalah jumlah variabel bebas) = 3(berarti kolom ke 3)

df2 = n-k=100-3=97(berarti baris ke 97)

maka F tabel adalah 2,70

dari output anova diatas dikatahui bahwa F hitung > F tabel dan nilai signifikansi < 0,05dimana F hitung 15,800> 2,70 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka secara simultan kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

3) Uji koefisien determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuuan besarnya variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat dari *r square* dan dinyatakan dalam presentase. Hasil koefisien determinasi antara kualitas pelayanan,

penanganan komplain dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung dapat dilihat pada hasil uji berikut:

Tabel 4.17
Hasil uji koefisien determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,575[a]	,331	,310	2,283

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa besarnya nilai koefisien korelasi (R) (0,575) dengan nilai koefisien determinasi (*R square)* sebesar 0,331(33,1%). Koefisien determinasi ini menunjukkan bahwa 33,1% loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah sedangkan sisanya sebesar 66,9% loyalitas nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.