

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

1. Sejarah Singkat BMT Istiqomah

Cikal bakal Koperasi Muamalah Syari'ah (Komsyah) "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 2001 BMT Istiqomah diresmikan operasionalnya oleh Direktur Pinbuk Tulungagung dengan Sertifikat Binaan Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) Tulungagung Nomor: 00101/52000/PINBUK/VI/2001.

Pada awal operasionalnya BMT Istiqomah hanya bermodalkan dana Rp. 15.000.000,00 yang dihimpun dari para anggota. Perlengkapan kantor pun masih sangat sederhana, yang kesemuanya merupakan hibah dan pinjaman dari para anggota juga. Demikian pula adanya tentang kantor, menyewa kepada salah satu anggota masyarakat dengan biaya sewa secara kekeluargaan. Selebihnya adalah semangat para pengurus dan karyawan untuk menghidupkan dan mengembangkan BMT dengan 'imbangan' yang tidak jelas entah sampai kapan.

Dalam waktu singkat ternyata sambutan masyarakat sangat luar biasa. Sehingga dirasa perlu untuk mengembangkan pelayanan dengan meningkatkan status badan hukum dari KSM menjadi Koperasi. Upaya ini dilakukan dengan konsultasi dan koordinasi secara intensif dengan Kantor Koperasi dan UKM

Pemerintah Kabupaten Tulungagung. Berkat dukungan seluruh anggota dan pihak Kantor Koperasi dan UKM maka terwujudlah keinginan untuk berbadan hukum Koperasi dengan diterbitkannya SK Nomor: 188.2/32/BH/424.75/2002 Tanggal 17 Mei 2002. Dengan terbitnya SK tersebut maka telah berdiri koperai baru yang bernama Koperasi Muamalah Syari'ah (Komsyah) Istiqomah Tulungagung. Dengan badan hukum Koperasi memungkinkan Komsyah Istiqomah untuk memperluas layanan dengan membuka unit-unit usaha baru, walaupun sampai hari ini yang dimiliki masih Unit Simpan Pinjam yang berupa BMT.

Setelah mengantongi badan hukum Koperasi, Komsyah Istiqomah menapaki babak baru dengan semakin meluasnya jangkauan wilayah pelayanan. Oleh karena itu pihak pengurus mengupayakan pendirian kantor cabang BMT. Maka pada bulan Nopember 2002 berhasil didirikan kantor cabang yang berada di kawasan Bago Tulungagung. Kantor tersebut diresmikan pada tanggal 4 Nopember 2002 oleh Direktur Pelaksana Pinbuk Tulungagung.

Pembukaan Kantor Cabang BMT semakin mendongkrak volume usaha, yang secara otomatis meningkatkan volume kegiatan kantor. Kantor Pusat yang semula dirasa cukup kini sudah tidak lagi nyaman. Tidak nyaman oleh berjubelnya dokumen, berjubelnya karyawan, dan tentu saja berjubelnya anggota yang antri untuk dilayani. Maka muncullah gagasan untuk pembangunan kantor baru.

Gagasan ini kemudian diusung Pengurus ke dalam forum RAT tanggal 9 Mei 2003. Dalam RAT tersebut anggota menyetujui dan menyerahkan perencanaan pembangunan Kantor BMT dengan catatan tidak mengganggu

kegiatan operasional. Catatan tersebut memang benar adanya. Artinya, kondisi keuangan memang tidak memungkinkan untuk pembangunan sebuah kantor yang representatif. Kebutuhan pembangunan kantor baru tidak didasarkan pada kemampuan, melainkan karena tuntutan keadaan.

Tahap pertama yang dilakukan Pengurus adalah pembebasan lahan seluas 315 M². Pembebasan lahan ini ternyata membawa dampak yang sangat positif untuk memaksimalkan partisipasi anggota pada tahap berikutnya. Kemudian sebuah pertemuan terbatas dicoba untuk dilakukan untuk memastikan greget anggota. Meskipun belum maksimal, tanggapan anggota cukup memberikan keberanian untuk melanjutkan proses pembangunan. Maka ritual peletakan batu pertama segera dilaksanakan, yaitu pada tanggal 5 Juli 2003 oleh KH. Muhsin Ghozali selaku Ketua Dewan Pengawas Komsyah Istiqomah.

Secara perlahan tapi pasti, proses pembangunan terus berjalan. Partisipasi anggotapun terus mengalir hingga tahap finishing, bahkan sampai pada acara puncak peresmian. Partisipasi anggota tersebut ada yang berupa dana, material, tenaga dan juga pikiran. Hanya saja semua bentuk partisipasi tidak lagi dalam konteks sambatan, melainkan sudah diperhitungkan oleh Pengurus sebagai penyertaan modal. Tepat dalam jangka waktu satu tahun, dan tanpa mengganggu keuangan BMT, sebuah kantor yang cukup representatif berhasil diwujudkan. Peresmian diselenggarakan pada tanggal 24 Juli 2004 oleh Bupati Tulungagung, Bapak Ir. Heru Tjahjono, MM.

Keberadaan kantor merupakan jantung bagi sebuah organisasi. Dari sanalah denyut nadi organisasi dipompakan. Namun demikian, sekalipun sudah

tersedia kantor yang cukup representatif, masih sangat diperlukan adanya penataan dan penguatan pada sisi yang lain. Penataan sistem, peningkatan SDM dan etos kerja adalah 'PR' berikutnya yang harus segera mendapatkan perhatian.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Visi adalah cara pandang atau obsesi terhadap sesuatu. Maka dalam pengertian ini visi yang dikembangkan oleh Komsyah Istiqomah adalah:

- i. Koperasi adalah sokoguru perekonomian nasional yang harus terus menerus dikembangkan.
- ii. Koperasi diharapkan mampu menumbuhkan dan mengembangkan kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.
- iii. Koperasi Syari'ah diharapkan mampu memberikan warna keagamaan dalam kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.

b. Misi

Misi adalah tujuan yang diemban dari aktivitas tertentu. Dari pengertian ini misi yang diamanatkan kepada Komsyah Istiqomah adalah:

- i. Menjadikan Komsyah Istiqomah sebagai lembaga yang secara aktif mensosialisasikan arti penting Koperasi dalam kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.
- ii. Menciptakan peluang ekonomi, baik melalui pengembangan sektor usaha perkoperasian, penyediaan

permodalan, maupun pembinaan usaha anggota dan masyarakat.

- iii. Berupaya mengimplementasikan konsep-konsep syari'ah dalam kegiatan ekonomi, baik dalam kaitannya dengan kegiatan dan usaha lembaga maupun kegiatan ekonomi dalam masyarakat.

3. Kegiatan dan Usaha

a. Prinsip Operasional

Sampai saat ini unit usaha yang dimiliki Komsyah Istiqomah adalah unit simpan pinjam (USP) yang berupa BMT. Kegiatan BMT antara lain adalah simpan pinjam, tetapi berbeda secara prinsip dalam hal operasinya dengan USP konvensional. Kegiatan operasional BMT diatur dengan norma-norma hukum agama dalam hal ini adalah fiqh muamalah. Belum lagi pada kewajiban sosial yang diemban terkait dengan adanya Baitul Maal yang melekat padanya. Oleh karena itu USP konvensional tidak serupa dan tidak sama dengan BMT. Prinsip operasional yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- i. Tidak menggunakan sistem bunga

Sebagaimana dimaklumi, bunga (interest) adalah merupakan unsur mutlak dalam sistem perbankan maupun USP konvensional. Bunga inilah yang hendak dihindari dalam praktek operasional BMT, karena penerapan sistem bunga menurut kaidah fiqh sudah masuk dalam kategori riba.

Mengenai masalah dan larangan riba terdapat dalam beberapa ayat Al-Qur'an, yaitu; QS. Al-Baqarah: 278-279, QS. Ali Imran: 130, QS. Ar-Ruum: 30,

dan QS. An-Nisa': 29. Di samping ayat-ayat tersebut banyak hadits yang menjelaskan larangan riba.

ii. Prinsip jual beli

Yakni jual beli barang dan jasa sebagaimana lazimnya jual beli. Dalam hal ini BMT menjadi penjual (pemilik barang), dan anggota yang menjadi pembeli dengan tingkat keuntungan (mark-up) tertentu dan cara pembayaran yang disepakati bersama. Pengadaan barang yang dikehendaki oleh pembeli dilakukan oleh BMT.

iii. Prinsip bagi hasil

Yaitu prinsip pembagian keuntungan terhadap sebuah usaha yang melibatkan kedua belah pihak, yakni BMT dan anggota, yang mana masing-masing pihak memberikan kontribusi. Kontribusi tersebut dapat berupa dana maupun manajemen. Pembagian hasil dilakukan menurut nisbah yang disepakati bersama.

iv. Prinsip non-profit

Prinsip non-profit diberlakukan dalam pada pembiayaan yang digunakan untuk kepentingan sosial. Anggota yang mengambil pembiayaan ini hanya berkewajiban untuk mengembalikan pokoknya saja. Pembiayaan ini, dengan analisa tertentu, dapat juga diberikan kepada anggota yang memiliki kegiatan usaha tetapi benar-benar tidak memungkinkan untuk memberikan keuntungan kepada BMT.

b. Baitul Maal

Secara harfiah Baitul Maal berarti rumah harta. Pada masa Nabi dan pemerintahan Islam Baitul Maal berfungsi sebagai kas negara. Dari kas negara ini seluruh keperluan dan kegiatan pemerintahan dibiayai. Hal ini sangat mungkin, karena pada masa itu zakat menjadi kewajiban setiap muslim yang mampu dan pelaksanaannya dikontrol serta dikelola oleh negara. Sehingga pada masa dan tempat dimana zakat tidak lagi dikelola dan dikontrol oleh negara, dan melulu sebagai kewajiban individu, maka fungsi Baitul Maal sebatas sebagai lembaga sosial.

Keberadaan Baitul Maal pada BMT seharusnya menjadi penunjang keberadaan Baitut Tamwilnya. Sehingga, pembiayaan-pembiayaan yang tidak dapat dilayani oleh Baitut Tamwil dapat tercover oleh Baitul Maal. Dan lebih ideal lagi kalau Baitul Maal dapat secara aktif memberikan kontribusi terhadap kegiatan sosial kemasyarakatan.

Dengan segala keterbatasannya kegiatan dan usaha yang telah dilaksanakan oleh Baitul Maal BMT Istiqomah adalah:

- 1) Penghimpunan Dana Zakat, Infaq, dan Shadaqah (ZIS)
- 2) Pembiayaan Qordhul Hasan
- 3) Penyembelihan binatang qurban
- 4) Santunan yatim piatu
- 5) Dan sumbangan lain baik kepada Masjid, Mushalla, fakir-miskin dan orang-orang jompo.
- 6) Sumbangan kepada TPQ Istiqomah

c. Baitut Tamwil

Secara harfiah Baitut Tamwil berarti rumah pengembangan harta. Dari arti ini dapat dipahami bahwa Baitut Tamwil berfungsi sebagai lembaga bisnis. Lembaga ini berfungsi sebagai mediator antara anggota pemilik dana dan anggota yang membutuhkan dana. Oleh karena itu kegiatan dan usaha yang menjadi jangkauan Baitut Tamwil adalah:

i. Penghimpun Dana

Dalam rangka pemupukan modal, salah satu langkah yang ditempuh adalah dengan memberlakukan simpanan, yaitu:

a) Bentuk simpanan meliputi:

- 1) Simpanan Pokok Anggota Koperasi
- 2) Simpanan Pokok Pembiayaan
- 3) Simpanan Wajib Anggota
- 4) Simpanan Pembiayaan
- 5) Simpanan Wajib Pembiayaan

b) Penyertaan modal

c) Simpanan, meliputi: Simpanan Masyarakat Syariah (SIMASYA), Simpanan Pendidikan Syariah (SIMPATI), Simpanan Berjangka

d) Dana bergulir syariah

Berdasarkan Kepmen Nomor: 74/KEP/M.KUKM/VIII/2004 Komsyah Istiqomah memperoleh Program Perkuatan KSP/USP Koperasi Pola Syariah untuk Pemberdayaan Usaha Kecil dan Mikro sejumlah Rp. 50.000.000,00 pada

tahun 2005 dan Dana Hibah Daerah Program Penanggulangan Pengangguran dan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat (DHD P3PKM) Provinsi Jawa Timur Tahun 2008 Rp. 175.000.000,00.

ii. Penyaluran Dana

Dari keseluruhan dana yang telah berhasil dihimpun dari masyarakat tersebut, dikembalikan lagi kepada masyarakat yang membutuhkan. Di sinilah arti penting BMT sebagai lembaga keuangan intermediasi, yaitu menjembatani masyarakat yang mempunyai potensi tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat yang memerlukan. dialokasikan untuk pembiayaan dengan sistem :

a) BBA (*Bai' bi Tsaman Ajil*)

b) Murabahah

4. Struktur dan Susunan Organisasi

Sebagaimana lazimnya sebuah Koperasi, kekuasaan tertinggi Komsyah Istiqomah terletak pada anggota. Anggotalah yang berhak menentukan kebijakan-kebijakan pokok mengenai bentuk AD/ART, rencana program, rencana anggaran dan belanja, serta menentukan Pengurus dan Pengawas Koperasi. Pada Komsyah Istiqomah, anggota memiliki hak dan kewajiban yang sama, tidak ditentukan oleh besar kecilnya penyertaan modal anggota. Kesetaraan hak dan kewajiban anggota ini diatur dalam Anggaran dasar Komsyah Istiqomah Bab VI pasal 8, 9 dan 10.

Untuk menjalankan roda organisasi, Komsyah Istiqomah dipimpin oleh seorang Ketua, seorang Sekretaris dan seorang Bendahara. Tugas Pengurus yang diamanatkan dalam AD Komsyah Istiqomah Bab X pasal 27 adalah memimpin

organisasi dan usaha organisasi, melakukan segala tindakan hukum untuk dan atas nama koperasi, mewakili koperasi di hadapan dan di luar pengadilan.

Dalam menjalankan usahanya Pengurus Komsyah Istiqomah mengangkat Manajer, yang di BMT Istiqomah disebut Manajer Utama. Manajer Utama inilah yang bertanggungjawab terhadap kegiatan operasional dua kantor unit BMT. Dalam menjalankan tugasnya Manajer Utama dibantu oleh Manajer Unit. Perjalanan Pengurus dalam melaksanakan tugasnya, baik menyangkut pelaksanaan kebijakan maupun pengelolaan usaha dikontrol oleh Pengawas. Kelak, Pengawas akan melaporkan hasil pengawasannya kepada anggota.

Karena Pengurus dipilih oleh anggota, maka segala hasil pekerjaannya, di samping dikontrol oleh Pengawas juga akan dipertanggungjawabkan kepada anggota pada setiap tutup buku dalam forum Rapat Anggota Tahunan. Maka semua hasil kinerja Pengurus dan Pengawas dipulangkan kepada Anggota.

Tabel. 4.1 Susunan Pengurus

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 4.2 Susunan Pengawas

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

Sumber: diolah dari RAT BMT Istiqomah

Tabel 4.3 Susunan Pengelola

No	Nama	Pend	Alamat	Jabatan
1.	Moh. Samiaji	SLTA	Sukorejo Karangrejo-TAgung	Manajer Utama
2.	Dini Indrawati, A.Md.	D – 3	Dsn. Temon- Sukorejo-T. Agung	Kasir
3..	Dwi Retno H. S.E.	S – 1	Jl. Kapten Kasihin Tulungagung	Kasir
5..	Lisa Murnisari, S.E.	S – 1	Jl. I Gusti Ngurah Rai VIII/06 Tagung	Pembukuan
6.	Imam Mustakim	SLTA	Jl. Dahlia No. 14 Karangrejo-TAgung	Manajer Unit
7.	Yoyok Sunaryo, S.E.	S – 1	Ds. Ngranti Boyolangu TAgung	ZIS
8.	Mugiono	SLTA	Ds. Sendang – Sendang- T Agung	Marketing
9.	Heru Sunarko	SLTA	Jln. Anggrek II Karangrejo-TAgung	Marketing
10.	Zainal Fuad	SLTA	Ds. Tiudan- Gondang-T Agung	Pembiayaan
11.	Andi Rosa Wardhana, SE.	S-1	Dsn. Jenglik Sendang-T Agung.	Pembiayaan
12.	M. Arif Jauhari	SLTA	Dsn. Krajan Karangrejo-TAgung	Pembiayaan
13	Slamet Riadi	SLTA	Nyawangan – Sendang-T Agung	Pengerahan Dana
14	Lisa Agus Rahmawati, SE.	S-1	Jeli – Karangrejo Tulungagung	Adm. Pembiayaan
15.	Endang Wahyudianti	SLTA	Wauang Boyolangu	Adm. Pembiayaan

			Tulungagung	
16.	Sunar	SLTP	Karangrejo-TAgung	Kebersihan

Sumber: diolah dari RAT BMT Istiqomah

B. Deskripsi Data

Data deskriptif responden digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian adalah anggota dari BMT Istiqomah dan jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 97 orang. Peneliti membagi karakteristik responden menjadi 4 bagian, diantaranya jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.4 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-laki	48	48,97%
2.	Perempuan	50	51,03%
Total		98	100%

Sumber: Data dari Penelitian

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dari pada jumlah responden laki-laki. Responden laki-laki sebanyak 48 orang atau 48,97% dan responden perempuan sebanyak 50 orang atau 51,03%.

2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Tabel 4.5 Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Presentase
1.	21-30	19	19.58%
2.	31-40	28	28.86%
3.	41-50	35	35.07%
4.	>50	16	16.49%

Sumber: Data dari Penelitian

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah usia antara 41-50 tahun yaitu sebanyak 35 orang atau 35,07%. Sedangkan jumlah reponden yang memiliki usia 21-30 tahun sebanyak 19 orang atau 19,58%, usia 31-40 tahun sebanyak 28 orang atau 28,86% dan usia lebih dari 50 tahun sebanyak 16 orang atau 16,49%.

3. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.6 Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	10	10.30%
2.	SMP	16	16.49%
3.	SMA	46	46.39%
4.	D3	10	10.30%
5.	S1	16	16.49%

Sumber: Data dari Penelitian

Berdasarkan tabel 4.6, yang menunjukkan jumlah responden dengan pendidikan terakhir SMA paling banyak yaitu sebanyak 46 orang dengan presentase 46,39%. Sedangkan untuk pendidikan terakhir SD sebanyak 10 orang atau 10,30%, responden dengan pendidikan terakhir SMP sebanyak 16 orang atau 16,49%, responden dengan pendidikan terakhir D3 sebanyak 10 orang atau 10,30% dan responden dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 16 orang atau 16,49%.

4. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.7 Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Pegawai Negeri	4	4.12%
2.	Pegawai Swasta	30	30.92%
3.	Wiraswasta	34	34.02%
4.	Pedagang	11	11.34%
5.	Petani, Peternak, dll	13	13.40%
6.	Ibu Rumah Tangga	6	6.18%

Berdasarkan tabel 4.7 yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah wiraswasta dengan jumlah 34 orang atau 34,02%. Sedangkan responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 4 orang atau 4,12%, responden dengan pekerjaan pegawai swasta sebanyak 30 orang atau 30,92%, responden dengan pekerjaan pedagang sebanyak 11 orang atau 11,34%, responden dengan pekerjaan petani dan peternak sebanyak 13 orang atau 13,40%, dan responden ibu rumah tangga sebanyak 6 orang atau 6,18%. Hal ini menunjukkan bahwa BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung lebih banyak diminati oleh wiraswasta.

C. Deskripsi Variabel

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui gambaran suatu tanggapan dari nasabah tabungan/simpanan di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Berikut adalah gambaran yang diperoleh:

Tabel 4.8 Citra Perusahaan

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	33	34%	50	52%	10	10%	4	4%	0	0%
X1.2.1	20	21%	62	64%	13	13%	2	2%	0	0%
X1.2.2	25	26%	56	58%	16	16%	0	0%	0	0%
X1.3.1	20	21%	51	53%	24	25%	2	2%	0	0%
X1.3.2	14	14%	52	54%	30	31%	1	1%	0	0%
X4.1	14	14%	40	41%	23	24%	16	17%	4	4%

Sumber: Data Angket yang telah diolah, 2018

Dari tabel 4.8 menunjukkan bahwa citra perusahaan yang dibentuk melalui *personality* (X1.1), *reputation* (X1.2.1 dan X1.2.2), *value* (X1.3.1 dan X1.3.2) dan *corporate identity* (X4.1) yang mendapat apresiasi tertinggi sebesar 64% menurut

98 nasabah adalah *reputation* (X1.2.1), yaitu BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung memiliki reputasi dengan pelayanan prima yang diberikan.

Tabel 4.9 Kualitas Produk

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1	26	27%	45	46%	23	24%	2	2%	1	1%
X2.2	15	15%	51	53%	27	28%	2	2%	2	2%
X2.3	12	12%	53	55%	27	28%	4	4%	1	1%
X2.4	10	10%	50	52%	32	33%	4	4%	1	1%
X2.5	29	30%	48	49%	19	20%	1	1%	0	0%
X2.6	32	33%	51	53%	14	14%	0	0%	0	0%

Sumber: Data Angket yang Diolah,2018

Dari tabel 4.9 menunjukkan bahwa kualitas produk yang dibentuk melalui kinerja (X2.1), *reliabilitas* (X2.2), *features* (X2.3), keawetan/ daya tahan (X2.4), konsisten (X2.5) dan desain (X2.6), yang mendapat apresiasi tertinggi sebesar 55% menurut 98 nasabah adalah *features* (X2.3), yaitu Sarana dan prasarana yang dimiliki BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung telah menunjang kelebihan produk-produknya.

Tabel 4.10 Kualitas Pelayanan

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X3.1.1	15	16%	52	53%	22	23%	7	7%	1	1%
X3.1.2	18	19%	53	54%	24	25%	1	1%	1	1%
X3.2	23	24%	42	43%	31	32%	1	1%	0	0%
X3.3	16	17%	45	46%	30	31%	3	3%	3	3%
X3.4	32	33%	49	51%	9	9%	3	3%	4	4%
X3.5	45	46%	39	40%	8	9%	5	5%	0	0%

Sumber: Data Angket yang diolah, 2018

Dari tabel 4.10 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang dibentuk melalui *reliability* (X3.1.1 dan X3.1.2), *responsiveness* (X3.2), *assurance* (X3.3), *empathy* (X3.4) dan *tangibles* (X3.5) yang mendapatkan apresiasi tertinggi menurut 98 nasabah sebesar 54% adalah *reliability* (X3.1.2) yaitu karyawan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung bersungguh-sungguh dalam melayani anggotanya.

Tabel 4.11 Keputusan Nasabah

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y1	33	43%	41	42%	16	17%	7	7%	0	0%
Y2.1	11	12%	63	64%	15	16%	6	6%	2	2%
Y2.2	18	19%	64	65%	14	15%	1	1%	0	0%
Y.3	25	26%	58	59%	14	15%	0	0%	0	0%
Y.4	24	25%	55	56%	18	19%	0	0%	0	0%
Y.5	51	52%	32	33%	9	10%	4	4%	1	1%

Sumber: Data Angket yang diolah, 2018

Dari tabel 4.11 menunjukkan bahwa keputusan nasabah yang dibentuk melalui pengenalan kebutuhan (Y.1), proses informasi (Y2.1 dan Y2.2), evaluasi produk (Y.3), pembelian (Y.4) dan evaluasi pasca beli (Y.5) yang mendapat apresiasi tertinggi yaitu 65% menurut 98 nasabah adalah proses informasi (Y2.2) yaitu dengan adanya informasi melalui mulut ke mulut tentang berbagai produk pada BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung mempengaruhi nasabah dalam menabung.

D. Analisis Data

1. Uji Validitas

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah analisis data. Terlebih dahulu dilakukan uji validitas instrumen citra perusahaan, kualitas produk, kualitas pelayanan dan keputusan nasabah, dimana pengujian ini untuk mengetahui valid atau layak tidaknya instrumen yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 16.0. Sedangkan hasil ujiannya dapat disajikan dalam tabel berikut.

a) Variabel Citra Perusahaan (X1)

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Instrumen Citra Perusahaan

Variabel	No. Item	Pearson Correlation / R Hitung	R Tabel	Keterangan
Citra Perusahaan (X1)	1	0,566	0,1986	Valid
	2	0,608	0,1986	Valid
	3	0,634	0,1986	Valid
	4	0,628	0,1986	Valid
	5	0,446	0,1986	Valid
	6	0,645	0,1986	Valid

Sumber: Dari Data Peneliti yang diolah

Dari tabel 4.12 diperoleh nilai R Hitung untuk nomor item 1 sampai dengan nomor 6 secara berurutan adalah 0,566; 0,608; 0,634; 0,628; 0,446; 0,645 dan nilai R tabel yang diperoleh adalah 0,1986. Artinya nilai R hitung > R tabel. Maka dapat dikatakan bahwa butir instrumen citra perusahaan (X1) adalah valid atau layak digunakan dalam penelitian.

b) Variabel Kualitas Produk

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk

Variabel	No. Item	Pearson Correlation / R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Produk (X2)	7	0,483	0,1986	Valid
	8	0,516	0,1986	Valid
	9	0,403	0,1986	Valid
	10	0,483	0,1986	Valid
	11	0,452	0,1986	Valid
	12	0,449	0,1986	Valid

Sumber: Dari Data Peneliti yang diolah

Dari tabel 4.13 diperoleh nilai R Hitung untuk nomor item 7 sampai dengan nomor 12 secara berurutan adalah 0,438; 0,516; 0,403; 0,438; 0,452; 0,449 dan nilai R tabel yang diperoleh adalah 0,1986. Artinya nilai R hitung > R tabel. Maka dapat dikatakan bahwa butir instrumen kualitas produk (X2) adalah valid atau layak digunakan dalam penelitian.

c) Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan

Variabel	No. Item	Pearson Correlation / R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X3)	13	0,580	0,1986	Valid
	14	0,598	0,1986	Valid
	15	0,526	0,1986	Valid
	16	0,657	0,1986	Valid
	17	0,610	0,1986	Valid
	18	0,442	0,1986	Valid

Sumber: Dari Data Peneliti yang diolah

Dari tabel 4.14 diperoleh nilai R Hitung untuk nomor item 13 sampai dengan nomor 18 secara berurutan adalah 0,580; 0,598; 0,526; 0,657; 0,610; 0,442 dan nilai R tabel yang diperoleh adalah 0,1986. Artinya nilai R hitung > R

tabel. Maka dapat dikatakan bahwa butir instrumen kualitas pelayanan (X3) adalah valid atau layak digunakan dalam penelitian.

d) Variabel Keputusan Nasabah

Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Nasabah

Variabel	No. Item	Pearson Correlation / R Hitung	R Tabel	Keterangan
Keputusan Nasabah (Y)	19	0,560	0,1986	Valid
	20	0,562	0,1986	Valid
	21	0,453	0,1986	Valid
	22	0,360	0,1986	Valid
	23	0,601	0,1986	Valid
	24	0,594	0,1986	Valid

Sumber: Dari Data Peneliti yang diolah

Dari tabel 4.15 diperoleh nilai R Hitung untuk nomor item 19 sampai dengan nomor 24 secara berurutan adalah 0,560; 0,562; 0,453; 0,360; 0,601; 0,594 dan nilai R tabel yang diperoleh adalah 0,1986. Artinya nilai R hitung > R tabel. Maka dapat dikatakan bahwa butir instrumen keputusan nasabah (Y) adalah valid atau layak digunakan dalam penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Uji reliabilitas mengacu pada nilai *Alpha Cronbach* hasil *output* SPSS dan begitu juga untuk menentukan tingkat reliable berdasarkan skala *Alpha Cronbach* 0 sampai 1.

a) Reliabilitas X1

Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Citra Perusahaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.610	6

Hasil uji reliabilitas variabel citra perusahaan pada tabel 4.16 menunjukkan *Alpha Cronbach* adalah 0,610. Diperoleh R tabel sebesar 0,1986. Artinya nilai *Alpha Cronbach* > R tabel. Jadi variabel citra perusahaan 0,610 > 0,1986, artinya reliable.

b) Reliabilitas X2

Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Produk

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.274	6

Hasil uji reliabilitas variabel kualitas produk pada tabel 4.17 menunjukkan *Alpha Cronbach* adalah 0,274. Diperoleh R tabel sebesar 0,1986. Artinya nilai *Alpha Cronbach* > R tabel. Jadi tingkat reliabilitas variabel kualitas produk 0,274 > 0,1986 artinya reliabel.

c) Reliabilitas X3

Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.581	6

Hasil uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan pada tabel 4.18 menunjukkan *Alpha Cronbach* adalah 0,581. Diperoleh R tabel sebesar 0,1986. Artinya nilai *Alpha Cronbach* > R tabel. Jadi variabel kualitas pelayanan 0,581 > 0,1986 artinya reliabel.

d) Reliabilitas Y

Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitass Instrumen Keputusan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.464	6

Hasil uji reliabilitas variabel keputusan nasabah pada tabel 4.19 menunjukkan *Alpha Cronbach* adalah 0,464. Diperoleh R tabel sebesar 0,1986. Artinya nilai *Alpha Cronbach* > R tabel. Jadi variabel keputusan nasabah 0,464 > 0,1986 artinya reliabel.

Dari hasil pengolahan SPSS di atas hasil uji reliabilitas variabel X1 Citra Perusahaan, X2 Kualitas Produk, X3 Kualitas Pelayanan dan Y Keputusan Nasabah dapat disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.20 Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, X3, Y

Variabel	Alpha Cronbach	R Tabel	Keterangan
Citra Perusahaan (X1)	0,610	0,1986	Reliabel
Kualitas Produk (X2)	0,274	0,1986	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X3)	0,581	0,1986	Reliabel
Keputusan nasabah (Y)	0,464	0,1986	Reliabel

Hasil uji reliabilitas variabel X1, X2, X3 dan Y menunjukkan *Alpha Cronbach* masing-masing adalah 0,610; 0,274; 0,581 dan 0,464. Diperoleh R

tabel sebesar 0,1986. Artinya nilai *Alpha Cronbach* > R tabel. Jadi variabel X1, X2, X3 dan Y dikatakan reliable. Untuk tingkat reliabilitas masing-masing variabel adalah sebagai berikut: Variabel X1 Citra Perusahaan 0,610 artinya reliabel. Variabel X2 Kualitas Produk 0,274 artinya agak reliabel. Variabel X3 Kualitas Pelayanan 0,581 artinya cukup reliabel. Variabel Y Keputusan Nasabah 0,464 artinya agak reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Untuk menguji data yang berdistribusi normal penguji menggunakan alat uji normalitas yaitu *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansinya > 0.05. Sebaliknya apabila nilai signifikansi < 0,05 maka data berdistribusi tidak normal.

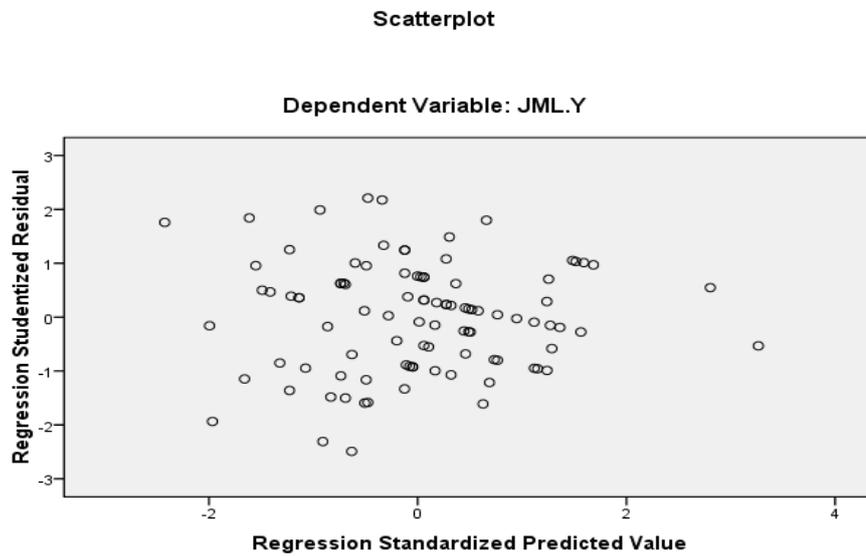
Tabel 4.21 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.35136053
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.065
	Negative	-.051
Kolmogorov-Smirnov Z		.638
Asymp. Sig. (2-tailed)		.810

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 16.0

Pada tabel 4.21 kolom *Asymp. Sig. (2-tailed)* nilai 0.810 lebih besar dari nilai signifikansi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dan dapat dilakukan uji selanjutnya.

b. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar 4.1 dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu secara jelas, serta menyebar baik di atas maupun di bawah titik 0. Sehingga dapat disimpulkan bahwa gambar di atas tidak menunjukkan heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Citra Perusahaan	.972	1.029
Kualitas Produk	.913	1.095
Kualitas Pelayanan	.922	1.084

Tabel 4.22 menunjukkan bahwa hasil uji multikolinieritas untuk variabel citra perusahaan dengan VIF sebesar 1,029 dan *tolerance* sebesar 0,972, variabel

kualitas produk dengan VIF sebesar 1,095 dan *tolerance* sebesar 0,913, dan variabel kualitas pelayanan dengan VIF 1,084 dan *tolerance* sebesar 0,922. Artinya bahwa data tersebut tidak terdapat gejala multikolinieritas, karena angka *tolerance* di atas 0,1 dan $VIF < 10$.

d. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.23 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.336	3.450		3.866	.000
Citra Perusahaan	.197	.088	.224	2.228	.028
Kualitas Produk	.028	.121	.024	.233	.816
Kualitas Pelayanan	.238	.093	.252	2.574	.012

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda tabel 4.23, maka dapat diperoleh hasil persamaan sebagai berikut:

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

$$Y = 13,336 + 0,197X_1 + 0,028X_2 + 0,238X_3$$

Penjelasan dari persamaan fungsi regresi linier diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta (a) adalah 13,336. Artinya jika citra perusahaan, kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam keadaan konstan maka keputusan nasabah nilainya positif sebesar 13,336.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel citra perusahaan (b_1) bernilai positif 0,197. Artinya bahwa setiap peningkatan tingkat citra perusahaan sebesar 1% maka keputusan nasabah akan meningkat sebesar 0,197 atau 19,7%.

Begitu pula sebaliknya, apabila tingkat citra perusahaan menurun 1% maka keputusan nasabah akan diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,197 atau 19,7% dengan asumsi bahwa variabel independen lain nilainya tetap.

- 3) Nilai koefisien regresi variabel kualitas produk (b_2) bernilai positif 0,028. Artinya bahwa setiap peningkatan tingkat kualitas produk sebesar 1% maka keputusan nasabah akan meningkat sebesar 0,028 atau 2,8%. Begitu pula sebaliknya, apabila tingkat kualitas produk menurun 1% maka keputusan nasabah akan diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,028 atau 2,8% dengan asumsi bahwa variabel independen lain nilainya tetap.
- 4) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (b_3) bernilai positif 0,238. Artinya bahwa setiap peningkatan tingkat kualitas pelayanan sebesar 1% maka keputusan nasabah akan meningkat sebesar 0,238 atau 23,8%. Begitu pula sebaliknya, apabila tingkat kualitas pelayanan menurun 1% maka keputusan nasabah akan diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,238 atau 23,8% dengan asumsi bahwa variabel independen lain nilainya tetap.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.363 ^a	.132	.104	2.389

a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

Dari tabel 4.24 dapat diketahui bahwa angka koefisien determinasi adalah 0,132 atau 13,2%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Citra Perusahaan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi terhadap keputusan nasabah dalam menabung sebesar 13,2% dan sisanya 86,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel penelitian.

5. Uji Hipotesis

a. Uji secara parsial (Uji - t)

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial antara citra perusahaan, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Dimana jika t hitung lebih besar dari t tabel maka uji regresi dinyatakan signifikan, begitu juga sebaliknya.

Tabel 4.25 Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.336	3.450		3.866	.000
Citra Perusahaan	.197	.088	.224	2.228	.028
Kualitas Produk	.028	.121	.024	.233	.816
Kualitas Pelayanan	.238	.093	.252	2.574	.012

Berdasarkan tabel 4.25 dapat dilihat hasil dari Uji Parsial (Uji - t) adalah sebagai berikut:

- 1) Citra Perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Hal ini terbukti dengan diperolehnya t hitung variabel citra perusahaan sebesar 2,228. Sementara untuk t tabel dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai 1,984. Perbandingan keduanya adalah t hitung > t tabel yaitu $2,228 > 1,984$. Artinya variabel citra perusahaan berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah. Dalam tabel dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi citra perusahaan sebesar 0,028 yang lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05. Artinya variabel citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah.
- 2) Kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Hal ini tidak terbukti karena t hitung variabel Kualitas Produk sebesar 0,233. Sementara untuk t tabel dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh

nilai 1,984. Perbandingan keduanya adalah $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ yaitu $0,233 < 1,984$. Artinya variabel kualitas produk tidak berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah. Dalam tabel dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi kualitas produk sebesar 0,816 yang lebih besar dari taraf signifikansi yaitu 0,05. Artinya variabel kualitas produk tidak berpengaruh signifikansi terhadap keputusan nasabah.

- 3) Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Hal ini terbukti dengan diperolehnya $t \text{ hitung}$ variabel kualitas pelayanan sebesar 2,574. Sementara untuk $t \text{ tabel}$ dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai 1,984. Perbandingan keduanya adalah $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ yaitu $2,574 > 1,984$. Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel keputusan nasabah. Dalam tabel dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,012 yang lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05. Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikansi terhadap keputusan nasabah.

b. Uji Secara Simultan (Uji - f)

Citra perusahaan, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menabung di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Hal ini terbukti dengan diperolehnya nilai $F \text{ hitung}$ pada tabel 4.26 sebesar 4,7 dan nilai signifikansi 0,004. Sedangkan nilai $F \text{ tabel}$ dengan taraf signifikansi 0,05 adalah 3,09. Jadi diperoleh $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ dengan perbandingan $4,7 > 3,09$ yang artinya variabel X_1 , X_2 dan X_3

berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel Y. sedangkan untuk signifikansi diperoleh nilai signifikan $<$ taraf signifikansi yaitu $0,004 < 0,05$ yang artinya X1, X2 dan X3 secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Tabel 4.26 Hasil Uji F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	80.504	3	26.835	4.702	.004 ^a
Residual	530.774	93	5.707		
Total	611.278	96			

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

b. Dependent Variable: JML.Y