

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

Dikeluarkan Undang-Undang No. 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah dan peraturan pemerintah No. 25 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai daerah otonom, maka kewenangan otonom saat ini telah diserahkan kepada daerah. Kewenangan tersebut mencakup penanganan segala urusan rumah tangga daerah sebagai lembaga berikut perangkatnya.

Serta untuk meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD), Pemerintah Kabupaten Sumenep sangat memerlukan peran lembaga keuangan yang diharapkan dapat memenuhi tujuan tersebut. Dimana pada gilirannya lembaga keuangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah guna mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata.

Untuk memenuhi maksud dan tujuan tersebut diatas Pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan akuisisi bank perkreditan rakyat yang berdomisili di Sidoarjo yaitu PT. BPR DANA MERAPI untuk kemudian direlokasi ke Kabupaten Sumenep. Rencana akuisisi dari Pemerintah Kabupaten Sumenep telah memperoleh rekomendasi dan persetujuan dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Sumenep tanggal 19 November 2001 dengan nomer

910/953/435.040/2001 dan telah disetujui pula oleh Bank Indonesia pada tanggal 20 Februari 2002 dengan surat persetujuan no 4/5/DPBPR/P3BPR/Sb.

Dalam perkembangannya PT. BPR Dana Merapi telah mengalami perubahan nama menjadi PT. BPR Bhakti Sumekar dengan akte nomer 24 tanggal 16 September 2002 oleh notaris Karuniawan Surjanto, SH notaris di Sidoarjo dan persetujuan dari Bank Indonesia no.04/8/KEP/PBI/sb/2002 tanggal 11 November 2003. Dan dapat pengesahan Departemen Kehakiman RI dan HAM RI, no. C-19351 NT.01.04 tahun 2002 tanggal 08 Oktober 2002 tentang Persetujuan Akta Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas.

2. Visi dan Misi PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

a. Visi PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar

“Terwujudnya masyarakat yang makin sejahtera yang dilandasi nilai-nilai agama dan budaya”

b. Misi PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar

- 1) Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dan yang kurang dalam permodalan berdasarkan syariah.
- 2) Membantu melaksanakan pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah.
- 3) Mengupayakan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

3. Produk dan Layanan PT. Bank Pembiayaan Rakyat syariah

a. Tabungan

- 1) Tabungan Multiguna
- 2) Tabungan Taubah/Haji

- 3) Tabungan Umroh
- 4) Tabungan Tarbiyah
- 5) Tabungan Qurban

b. Deposito

c. Pembiayaan

- 1) Pembelian Kendaraan Bermotor
- 2) Talangan Umroh
- 3) Gadai Emas IB
- 4) Pembiayaan Konsumtif Lainnya
- 5) Pembiayaan Modal Usaha Syariah
- 6) Pembiayaan Multijasa
- 7) Pembiayaan Kepemilikan Emas (PKE)

d. Layanan

- 1) *Payroll*
- 2) *SPM Payment*

Diantara produk dan layanan yang biasa dilakukan proses *rescheduling* antara lain yaitu:

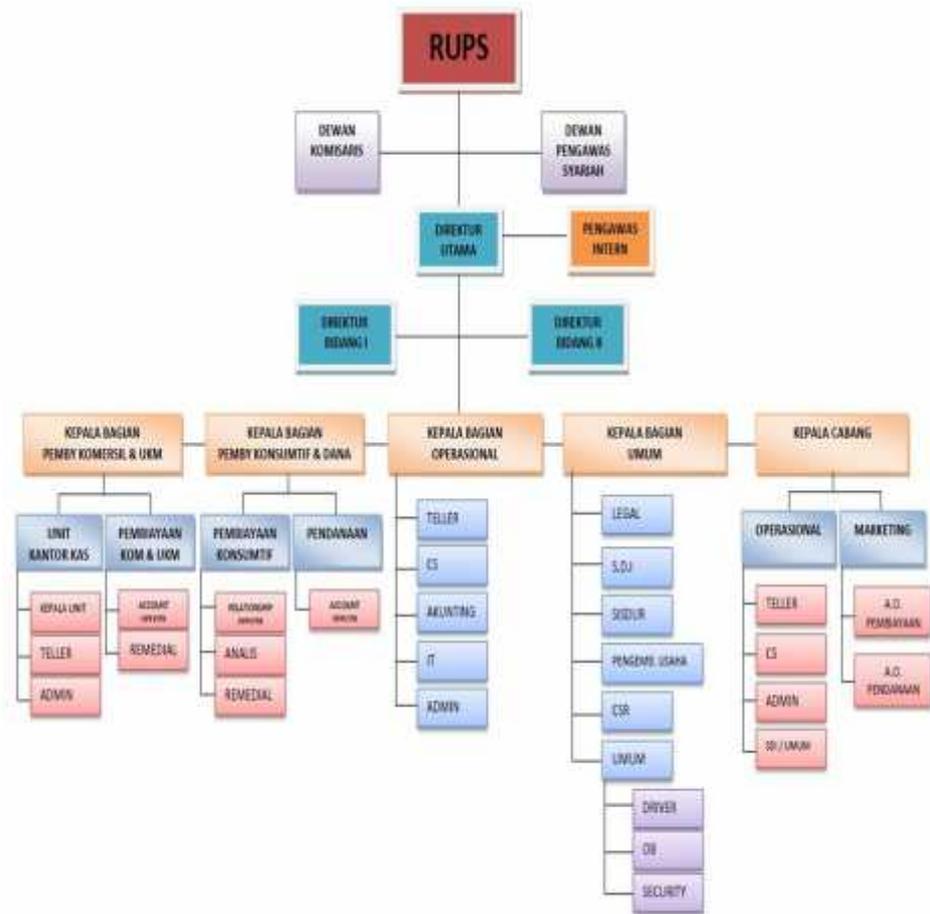
- a. Pembelian Kendaraan Bermotor
- b. Pembiayaan Konsumtif Lainnya : fasilitas pembiayaan untuk keperluan konsumtif seperti pembelian bahan bangunan, elektronik dan lainnya.

4. Struktur Organisasi PT. Bank Pembiayaan

Struktur organisasi di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar merupakan aspek yang paling menentukan untuk perkembangan perusahaan yang memperlihatkan kejelasan hubungan dan tugas-tugas bagian struktural. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) berada dipuncak organisasi. Dewan Pengawas Syariah (DPS) memiliki wewenang untuk memberikan nasehat dan saran syariah khususnya yang berhubungan dengan produk yang akan dikeluarkan oleh bank. Dalam kegiatan operasional bank dikepalai oleh seorang direksi yang didampingi oleh kedua direksi lainnya. Dewan direksi dibawah lima kepala bagian yaitu kepala bagian pembiayaan komersil dan UKM, kepala bagian pembiayaan konsumtif dan dana, kepala bagian operasional, kepala bagian umum dan kepala bagian cabang.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT. BPRS Bhakti Sumekar



5. Uraian Pekerjaan (*Job Discription*) Karyawan PT. BPRS Bhakti

Sumekar Sumenep

Uraian pekerjaan adalah uraian yang berisi informasi tertulis berkenaan dengan hal tugas dan tanggung jawab, kondisi, hubungan, dan aspek-aspek pekerjaan dalam organisasi. Uraian pekerjaan harus jelas serta mudah untuk dipahami setiap karyawan. Adapun uraian pekerjaan karyawan PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep sebagaimana tabel berikut:

a. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

Rapat Umum Pemegang Saham merupakan organ tertinggi dalam struktur organisasi BPRS Bhakti Sumekar. RUPS berperan sebagai mekanisme utama untuk melindungi dan melaksanakan hak-hak pemegang saham. Sebagai

organisasi perusahaan, RUPS memegang kekuasaan tertinggi dalam Perseroan, serta memiliki segala wewenang yang tidak diserahkan kepada Dewan Komisaris dan Direksi. Namun demikian RUPS tidak dapat melakukan intervensi terhadap pelaksanaan tugas, fungsi dan wewenang Dewan Komisaris dan Direksi. Hal ini tidak meniadakan otoritas RUPS untuk menjalankan hak dan kewajibannya sesuai ketentuan Anggaran Dasar dan peraturan yang berlaku.

RUPS merupakan wadah para pemegang saham untuk mengambil keputusan penting yang berkaitan dengan modal yang ditanam dalam perusahaan, dengan memperhatikan ketentuan Anggaran Dasar dan peraturan perundang-undangan. Pengambilan keputusan dalam RUPS harus dilakukan secara wajar dan transparan dan didasarkan pada kepentingan usaha Perseroan dalam jangka panjang.

Kewenangan RUPS antara lain mengangkat dan memberhentikan anggota Dewan Komisaris dan Direksi, mengevaluasi kinerja Dewan Komisaris dan Direksi, menyetujui perubahan Anggaran Dasar, menyetujui Laporan Tahunan Perseroan, menunjuk auditor independen Perseroan, memutuskan alokasi keuntungan usaha, menetapkan remunerasi dan kompensasi anggota Dewan Komisaris dan Direksi, serta membuat keputusan terkait aksi korporasi atau hal strategis lainnya yang diusulkan oleh Direksi.

b. DPS (Dewan Pengawas Syariah)

Dewan Syariah merupakan sebuah lembaga yang berperan dalam menjamin ke-Islaman keuangan syariah di seluruh dunia. Di Indonesia, peran ini dijalankan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) yang dibentuk oleh Majelis

Ulama Indonesia (MUI) pada tahun 1998 dan dikukuhkan oleh SK Dewan Pimpinan MUI No. Kep-754/MUI/II/1999 tanggal 10 Februari 1999.

Tugas :

1. Menumbuhkembangkan penerapan nilai-nilai syariah dalam kegiatan perekonomian pada umumnya dan sektor keuangan pada khususnya, termasuk usaha bank, asuransi, dan reksa dana.
2. Mengeluarkan fatwa atas produk dan jasa keuangan syariah.

Wewenang :

- a. Mengeluarkan fatwa yang mengikat DPS pada masing-masing lembaga keuangan syariah dan menjadi dasar tindakan hukum pihak terkait.
- b. Mengeluarkan fatwa yang menjadi landasan bagi ketentuan/peraturan yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang seperti Departemen Keuangan dan BI.
- c. Memberikan rekomendasi dan atau mencabut rekomendasi nama-nama yang akan duduk sebagai DPS pada suatu lembaga keuangan syariah.
- d. Mengundang para ahli untuk menjelaskan suatu masalah yang diperlukan dalam pembahasan ekonomi syariah termasuk otoritas moneter/lembaga keuangan dalam dan luar negeri.
- e. Memberikan peringatan kepada lembaga keuangan syariah untuk menghentikan penyimpangan dari fatwa yang telah dikeluarkan oleh DSN.
- f. Mengusulkan kepada instansi yang berwenang untuk mengambil tindakan apabila peringatan tidak diindahkan.

Fungsi :

1. Melakukan pengawasan secara periodik pada LKS yang berada di bawah pengawasannya.
2. Berkewajiban mengajukan usul-usul pengembangan LKS kepada pimpinan lembaga yang bersangkutan dan kepada DSN.
3. Melaporkan perkembangan produk dan operasional LKS yang diawasinya kepada DSN sekurang-kurangnya 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun anggaran.
4. Merumuskan permasalahan-permasalahan yang memerlukan pembahasan DSN.

c. Struktur Dewan Pengawas Syariah (DPS)

1. Kedudukan DPS dalam struktur perusahaan berada setingkat dengan fungsi komisaris sebagai pengawas direksi.
2. Jika fungsi komisaris adalah pengawas dalam kaitan dengan kinerja manajemen, maka DPS melakukan pengawasan kepada manajemen dalam kaitan dengan implementasi sistem dan produk-produk agar tetap sesuai dengan syariah Islam.
3. Bertanggung jawab atas pembinaan akhlak seluruh karyawan berdasarkan sistem pembinaan ke-Islaman yang telah diprogramkan setiap tahunnya.
4. Ikut mengawasi pelanggaran nilai-nilai Islam di lingkungan perusahaan tersebut.
5. Bertanggung jawab atas seleksi syariah karyawan baru yang dilaksanakan oleh Biro Syariah

d. Komisaris

Dewan Komisaris dalam rangka pengawasan dan pemberian nasihat kepada Direksi setiap waktu dalam jam kerja kantor Perseroan berhak memasuki

bangunan dan halaman atau tempat lain yang dipergunakan atau yang dikuasai oleh Perseroan dan berhak memeriksa semua pembukuan, surat dan alat bukti lainnya, memeriksa dan mencocokkan keadaan uang kas dan lain-lain serta berhak untuk mengetahui segala tindakan yang telah dijalankan oleh Direksi.

Dalam menjalankan tugas Dewan Komisaris berhak memperoleh penjelasan dari Direksi atau setiap anggota Direksi tentang segala hal yang diperlukan oleh Dewan Komisaris.

Dewan Komisaris diwajibkan mengurus Perseroan untuk sementara dalam hal seluruh anggota Dewan Direksi diberhentikan untuk sementara atau Perseroan tidak mempunyai seorangpun anggota Direksi, dalam hal demikian Dewan Komisaris berhak untuk memberikan kekuasaan sementara kepada seorang atau lebih di antara anggota anggota Dewan Komisaris atas tanggungan Dewan Komisaris.

Dalam hal hanya ada seorang anggota Dewan Komisaris, segala tugas dan wewenang yang diberikan kepada Komisaris Utama atau Dewan Komisaris dalam Anggaran Dasar ini berlaku pula baginya.

e. Kepala bagian operasional

Tugas dan wewenang dari Kepala Bagian Operasional antara lain:

- 1) Mengawasi dan mengendalikan operasi bank agar terlaksana dengan baik.
- 2) Menjalankan fungsi kepemimpinan pada bagian operasional.
- 3) Menyusun anggaran atau rencana kerja pada bidang operasional.
- 4) Melaksanakan program kerja sesuai dengan rencana anggaran kantor.

f. Kepala cabang

Tugas dan wewenang dari Kepala Cabang di suatu bank antara lain:

- 1) Mengarahkan, mengkoordinasikan dan mengawasi tugas-tugas bawahannya.
- 2) Mengawasi jalannya operasional di unit pelayanan yang menjadi tanggung jawab bawahannya.
- 3) Melakukan fungsi manajemen personalia seperti pendelegasian wewenang, penilaian karyawan, dan pengendalian lingkungan kerja.

g. Kepala Bagian *Marketing*

Seorang manajer pemasaran tidak hanya melihat kepada masa sekarang tetapi juga masa depan. Begitu pula dengan rencana pemasaran yang akan dibuatnya. Seorang manajer pemasaran harus dapat melihat kesempatan/peluang pemasaran yang ada, merumuskannya menjadi sebuah program pemasaran dan menjalankannya.

1) Ringkasan pekerjaan

Memimpin, mengawasi, dan bertanggungjawab atas terlaksananya kelancaran kerja dibagian pembiayaan dan pendanaan, memasarkan produk Bank sesuai dengan Syariah Islam kepada nasabah dengan layanan prima sehingga memungkinkan untuk diperolehnya laba sesuai target dengan tetap memperhatikan kelancaran dan keamanan asset bank serta menciptakan produk baru yang sesuai dengan Syariah Islam.

2) Tugas dan Tanggungjawab

- a) Memberikan pengarahan, pembinaan, dan pengawasan terhadap staf yang ada dibawahnya

- b) Melaksanakan tugas dan bertanggungjawab atas laporan bulanan dan laporan berkala yang disampaikan kepada Direksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- c) Menjaga dan mengusahakan tercapainya laba yang telah ditargetka bank
- d) Mengikuti pengembangan perbankan sehubungan dengan kegiatan pemasaran dan selalu memperhatikan situasi pasar serta melihat factor-faktor yang mungkin mempengaruhi perkembangannya
- e) Membawahi langsung *Account Officer*

- i. *Account Officer*

- AO Pembiayaan bertanggungjawab dalam memasarkan produk sesuai Syariat Islam dan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah sehingga memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah sehingga memberikan kontribusi terhadap laba perusahaan dengan memperhatikan kelancaran dan keamanan atas pembiayaan yang tela diberikan.

- ii. AO Pendanaan (*Funding Oficer*) bertanggung jawab dalam memasarkan produk sesuai Syariat Islam dan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah sehingga memungkinkan untuk diperolehnya dana pihak ketiga yang sesuai dengan target dan memberikan kontribusi terhadap laba perusahaan.

- Tugas dan Tanggung jawab

- 1. Memasarkan produk dengan melakukan solitasi dan presentasi pada calon nasabah
 - 2. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Direksi
 - 3. Bertanggung jawab kepada Direksi

iii. Bagian Administrasi dan Legal

Mengatur, mengawasi dan melaksanakan kegiatan administrasi dan dokumentasi pemberian pembiayaan serta melakukan kegiatan untuk mengamankan posisi bank dalam memberikan pembiayaan sesuai dengan hukum yang berlaku

Tugas dan Tanggung jawab

1. Memeriksa kelengkapan dan aspek yuridis setiap dokumen permohonan pembiayaan
2. Melakukan taksasi (taksiran) jaminan sesuai dengan harga pasar
3. Melakukan pengikatan atau akad pembiayaan dengan calon nasabah
4. Melakukan tugas-tugas yang diberikan kepala bagian Direksi
5. Bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Pemasaran

iv. Remedial

Menyelesaikan pengembalian pembiayaan yang bermasalah atau pembiayaan yang mengalami keterlambatan lebih dari tiga bulan dan mengatur penagihannya serta melaporkan hasil penagihan yang telah dilakukan kepada Direksi.

Tugas dan Tanggungjawab

1. Membuat daftar nasabah dan jadwal penagihan sesuai instruksi
2. Mengirimkan surat peringatan dan melakukan eksekusi serta penjualan jaminan kepada nasabah sesuai kondisi masing-masing
3. Membuat laporan kunjungan (*call report*) dan laporan penggunaan Tanda Terima Uang Berseri (TTUB) yang digunakan dalam penagihan

4. Melakukan tugas-tugas yang diberikan Kepala Bagian
5. Bertanggungjawab kepada Kepala Bagian Pemasaran

h. Kepala Bagian Operasional

Memimpin, mengawasi dan bertanggungjawab atas terlaksananya kelancaran kerja dibagian operasional serta memberikan laporan rutin berkala atas pekerjaannya kepada Direksi.

Tugas dan Tanggung jawab

- 1) Memberikan pengarahan dan pembinaan karyawan yang dibawahnya (*Teller, Pembukuan, CS, Administrasi dan Legal, Kepala Kantor Kas, Bag. Umum Personalia*).
- 2) Memeriksa semua transaksi dan mutasi keuangan.
- 3) Bertanggungjawab dalam pembuatan dan pengampaian laporan bulanan kepada direksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan direksi.
- 5) Bertanggung jawab kepada direksi.

i. Customer Service

Memberikan pelayanan kepada setiap nasabah/ tamu dengan baik dan islami serta memberikan informasi yang dibutuhkan secara jelas, baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Tugas dan Tanggung jawab

- 1) Memberikan pelayanan dan penjelasan tentang produk dan informasi lainnya yang diperlukan.
- 2) Meregistrasi data nasabah, menginput data master nasabah pada program/ sistem.

- 3) Membuat laporan bulanan sesuai interuksi operasi
- 4) Melakukan tugas-tugas yang diberikan Kepala Bagian/ Direksi
- 5) Bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Operasional/ Direksi

j. Teller

Membantu dan melayani nasabah dalam hal menerima setoran, penarikan uang dan transaksi lainnya yang berhubungan dengan bank yang dilakukan dalam *counter teller*.

Tugas dan Tanggung jawab

- 1) Sebagai pemeriksa seluruh transaksi harian teller dan semua tiket serta dokumen lainnya yang dibuat pada seksi kas.
- 2) Melaksanakan *cash count* akhir har atau pada saat pergantian *teller*.
- 3) Mengambil atau menyetorkan uang tunai pada *main vault*.
- 4) Mencatat/ membuat daftar posisi kas setiap akhir hari.
- 5) Bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Operasional.

k. Bagian Umum dan Personalia

Melaksanakan tugas pencatatan, pengadministrasian, serta pembinaan dalam kepersonaliaan, mengawasi ketersediaan perlengkapan layanan dibidang personalia dan umum.

Tugas dan Tanggung jawab

- 1) Menginventarisasi kebutuhan karyawan dan atau perusahaan sesuai ketentuan yang berlaku.
- 2) Pengawasan terhadap pengadaan inventaris kantor dan penyusutan serta pengendalian biaya.

- 3) Melakukan pembayaran gaji, uang jasa, pesangon, lembur, dan lainnya sesuai ketentuan.
- 4) Membuat laporan bulanan kepada Direksi.
- 5) Membawahi langsung personalia, perlengkapan, pengemudi, satuan pengamanan, dan pramubakti.
- 6) Bertanggung jawab kepada Direksi.

l. Bagian Pembukuan

Bertanggung jawab terhadap pekerjaan pembukuan yang berkaitan dan atau melalui bank koresponden.

Tugas dan Tanggung jawab

- 1) Mengkliringkan *cheque* / bilyet giro yang telah jatuh tempo.
- 2) Membukukan transaksi dan yang tidak dilakukan oleh teller dan bagian lainnya (seperti pemindahbukuan, aktiva-pasiva).
- 3) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepala bagian.
- 4) Bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Operasional.

m. Driver / Pengemudi

Mengemudikan dan merawat kendaraan bank.

Tugas dan Tanggung jawab

- 1) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepala bagian.
- 2) Bertanggung jawab kepada Ketua Bagian Umum dan Personalia.

n. Satuan Pengamanan

Melaksanakan penjagaan gedung dan seisinya serta bertanggung jawab pada keamanan bank.

Tugas dan Tanggung jawab

- 1) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepala bagian.
- 2) Bertanggung jawab kepada Ketua Bagian Umum dan Personalia.

B. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil dari seluruh nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pusat berikut ini:

a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data mengenai usia responden nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Pusat sebagai berikut:

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase %
Laki-laki	47	52%
Perempuan	43	48%
Total	90	100,0

Sumber: Data angket diolah 2019

Berdasarkan keterangan tabel 4.1 di atas dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Pusat yang diambil sebagai sampel, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki yaitu sebanyak 47 orang atau 52% sedangkan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 43 orang atau 48%. Hal ini menunjukkan

bahwa sebagian besar nasabah dari Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Pusat adalah laki-laki.

b. Karakteristik Berdasarkan Usia

Adapun data mengenai usia responden nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Pusat sebagai berikut:

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia Responden	Frekuensi	Presentase
1.	20 – 30 tahun	27	30%
2.	31 – 40 tahun	30	33%
3.	41 – 50 tahun	18	20%
4.	> 50 tahun	15	17%
	Jumlah	90	100,0

Sumber: Data angket diolah 2019

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 di atas dapat diketahui tentang usia responden atau nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Pusat yang diambil sebagai sampel, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia antara 31-40 tahun yaitu sebanyak 30 orang atau 33%, pada usia antara 20-30 tahun yaitu sebanyak 27 orang atau 30% dan 18 orang atau 20% berusia antara 41-50 tahun sedangkan sisanya adalah responden berusia lebih

dari 50 tahun sebanyak 15 orang atau 17%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Pusat berusia antara 31 tahun – 40 tahun.

c. Karakteristik Berdasarkan Lama Menabung

Adapun data mengenai lama menabung responden nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Pusat sebagai berikut:

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota

No	Lama Menjadi Anggota	Responden	Presentase
1.	< 1 tahun	18	20%
2.	1 tahun	25	28%
3.	2 tahun	20	22%
4.	> 3 tahun	27	30%
	Jumlah	90	100,0

Sumber: Data angket diolah 2019

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa lama menjadi nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Pusat adalah kurang dari 1 tahun sebanyak 18 orang, selama satu tahun sebanyak 25 orang, selama 2 tahun sebanyak 20 orang dan selama lebih dari 3 tahun sebanyak 27 orang.

C. Analisis Deskriptif Variabel

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner, jumlah pernyataan berupa 15 butir pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan customer service (X), dimana 3 butir pernyataan dari variabel kehandalan (X₁), 3 butir pernyataan untuk variabel daya tanggap (X₂), 3 butir pernyataan untuk variabel kepastian pelayanan (X₃), 3 butir pernyataan untuk variabel empati (X₄), sedangkan 3 butir pernyataan untuk variabel bukti fisik (X₅) dan 4 butir pernyataan untuk variabel *kepuasan nasabah* (Y), sehingga jumlah keseluruhan pernyataan sebanyak 19 butir.

Kualitas Pelayanan *customer service* (X)

1. Kehandalan X₁

Sikap responden terkait variabel kehandalan (X₁) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

Tabel 4.4

Skor Variabel Kehandalan (X₁)

Item No	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	33	36,7%	46	51,1%	10	11,1%	1	1,1%			90
2	36	40%	50	55,5%	4	4,5%					90
3	31	34,5%	43	47,8%	14	15,5%	2	2,2%			90
Jumlah	100		139		28		3				270

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item kehandalan (X₁) sangat setuju sebanyak 100, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 139, responden memberikan jawaban netral sebanyak 28, dan responden memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 3.

$$\text{Skor} = (SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1) : (n \times 5 \times 3)$$

$$= ((100 \times 5) + (139 \times 4) + (28 \times 3) + (3 \times 2)) : (90 \times 5 \times 3)$$

$$= ((500) + (556) + (84) + (6)) : (1350)$$

$$= (1146) : (1350)$$

$$= 0,85 \times 100\%$$

$$= 85\%$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = $90 \times 5 \times 3$. Skor tertinggi tiap butir = 5, jumlah butir pernyataan = 3 dan jumlah responden = 90 dan jumlah skor pengumpulan data = 1146, berarti kehandalan (X_1) berdasarkan kepuasan nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar pusat adalah 85%.

2. Daya Tanggap (X_2)

Sikap responden terkait variabel daya tanggap (X_2) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

Tabel 4.5

Skor Variabel Daya Tanggap (X_2)

Item	SS		S		N		TS		STS		Total
4	44	48,9%	36	40%	7	7,8%	2	2,2%	1	1,1%	90
5	35	38,9%	45	50%	9	10%	1	1,1%			90
6	31	34,5%	52	57,8%	3	3,3%	3	3,3%	1	1,1%	90
Jumlah	110		133		19		6		2		270

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item daya tanggap (X_2) sangat setuju sebanyak 110, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 133, responden memberikan jawaban netral sebanyak 19, responden memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 6, sedangkan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2.

$$\begin{aligned}
\text{Skor} &= (SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1) : (n \times 5 \times 3) \\
&= ((110 \times 5) + (133 \times 4) + (19 \times 3) + (6 \times 2) + (2 \times 1)) : (90 \times 5 \times 3) \\
&= ((550) + (532) + (57) + (12) + (2)) : (1350) \\
&= (1153) : (1350) \\
&= 0,85 \times 100\% \\
&= 85\%
\end{aligned}$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = $90 \times 5 \times 3$. Skor tertinggi tiap butir = 5, jumlah butir pernyataan = 3 dan jumlah responden = 90 dan jumlah skor pengumpulan data = 1153, berarti daya tanggap (X_2) berdasarkan kepuasan nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar pusat adalah 85%.

3. Kepastian Pelayanan (X_3)

Sikap responden terkait variabel kehandalan (X_1) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

Tabel 4.6

Skor Variabel Kepastian Pelayanan (X_3)

Item	SS		S		N		TS	STS	Total
7	39	43,5%	38	42,2%	13	14,5%			90
8	39	43,5%	40	44,5%	11	12,2%			90
9	41	45,6%	47	52,2%	2	2,2%			90
Jumlah	119		125		26				270

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item kepastian pelayanan (X_3) sangat setuju sebanyak 119,

responden memberikan jawaban setuju sebanyak 125, dan responden memberikan jawaban netral sebanyak 26.

$$\text{Skor} = (SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1) : (n \times 5 \times 3)$$

$$= ((119 \times 5) + (125 \times 4) + (26 \times 3)) : (90 \times 5 \times 3)$$

$$= ((595) + (500) + (78)) : (1350)$$

$$= (1173) : (1350)$$

$$= 0,87 \times 100\%$$

$$= 87\%$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = $90 \times 5 \times 3$. Skor tertinggi tiap butir = 5, jumlah butir pernyataan = 3 dan jumlah responden = 90 dan jumlah skor pengumpulan data = 1173, berarti kepastian pelayanan (X_3) berdasarkan kepuasan nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar pusat adalah 87%.

4. Empati (X_4)

Sikap responden terkait variabel empati (X_4) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

Tabel 4.7

Skor Variabel Empati (X_4)

Item	SS		S		N		TS		STS		Total
10	34	37,8%	44	48,9%	12	13,3%					90
11	26	28,9%	57	63,3%	7	7,8%					90
12	19	21,1%	44	48,9%	21	23,3%	5	5,5%	1	1,1%	90
Jumlah	79		145		40		5		1		270

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item empati (X_4) sangat setuju sebanyak 79, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 145, responden memberikan jawaban netral sebanyak 40, responden memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 5, dan responden memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1.

$$\text{Skor} = (SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1) : (n \times 5 \times 3)$$

$$= ((79 \times 5) + (145 \times 4) + (40 \times 3) + (5 \times 2) + (1 \times 1)) : (90 \times 5 \times 3)$$

$$= ((395) + (580) + (120) + (10) + (1)) : (1350)$$

$$= (1106) : (1350)$$

$$= 0,82 \times 100\%$$

$$= 82\%$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = $90 \times 5 \times 3$. Skor tertinggi tiap butir = 5, jumlah butir pernyataan = 3 dan jumlah responden = 90 dan jumlah skor pengumpulan data = 1106, berarti empati (X_4) berdasarkan kepuasan nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar pusat adalah 82%.

5. Bukti Fisik (X_5)

Sikap responden terkait variabel kehandalan (X_1) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

Tabel 4.8

Skor Variabel Bukti Fisik (X_5)

Item	SS		S		N		TS		STS		Total
13	62	68,9%	28	31,1%							90
14	61	67,8%	29	32,2%							90
15	57	63,3%	29	32,2%	4	4,5%					90
Jumlah	180		86		4						270

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item bukti fisik (X₅) sangat setuju sebanyak 180, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 86, dan responden memberikan jawaban netral sebanyak 4.

$$\text{Skor} = (SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1) : (n \times 5 \times 3)$$

$$= ((180 \times 5) + (86 \times 4) + (4 \times 3)) : (90 \times 5 \times 3)$$

$$= ((900) + (344) + (12)) : (1350)$$

$$= (1256) : (1350)$$

$$= 0,93 \times 100\%$$

$$= 93\%$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = 90x5x3. Skor tertinggi tiap butir = 5, jumlah butir pernyataan = 3 dan jumlah responden = 90 dan jumlah skor pengumpulan data = 1256, berarti bukti fisik (X₅) berdasarkan kepuasan nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar pusat adalah 93%.

6. Kepuasan Nasabah (Y)

Sikap responden terkait variabel kepuasan nasabah (Y) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

Tabel 4.9

Skor Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Item No	SS		S		N		TS		STS		Ttotal
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	20	22,2%	62	68,9%	6	6,7%	2				90
2	28	31,1%	51	56,6%	9	10%	2				90
3	21	23,3%	59	65,5%	9	10%	1				90
4	17	18,9%	55	61,1%	7	7,8%			1	1,1%	90
Jumlah	86		227		31		5		1		360

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item kepuasan nasabah (Y) sangat setuju sebanyak 86, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 227, responden memberikan jawaban netral sebanyak 31, responden memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 5 dan responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden.

$$\text{Skor} = (SS \times 5) + (S \times 4) + (N \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1) : (n \times 5 \times 4)$$

$$= ((86 \times 5) + (227 \times 4) + (31 \times 3) + (5 \times 2) + (1 \times 1)) : (90 \times 5 \times 4)$$

$$= ((430) + (908) + (93) + (10) + (1)) : (1800)$$

$$= (1442) : (1800)$$

$$= 0,80 \times 100\%$$

$$= 80\%$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = $90 \times 5 \times 4$. Skor tertinggi tiap butir = 5, jumlah butir pernyataan = 4 dan jumlah responden = 90 dan jumlah skor pengumpulan data = 1442, berarti kualitas pelayanan *customer service* (X) berdasarkan kepuasan nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Pusat adalah 80%.

D. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor butir pernyataan dengan total skor konstruk. Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu item pernyataan dalam angket masing-masing variabel atau indikator. Tingkat validitas uji signifikansi dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Hal ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dimana n adalah jumlah sampel dan $\alpha = 5\%$. Apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid, begitupun sebaliknya.

Pada penelitian ini, besarnya df adalah $90 - 2$ atau $df = 88$ dan $\alpha = 0,05$ (5%) sehingga didapat $r_{tabel} = 0,1745$. selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan dan penelitian menggunakan program SPSS (*Statistical Package for The Social Sciences*) versi 20, dapat dinilai valid bilamana memiliki nilai koefisien korelasi $> 0,1745$ ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Berikut ini adalah hasil dari uji validitas per item pernyataan terhadap skor totalnya:

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas Tiap Item Pernyataan

Item	Korelasi	r_{tabel}	Keterangan
Kehandalan			
X1.1	0,853	0,175	Valid
X1.2	0,753	0,175	Valid
X1.3	0,800	0,175	Valid
Daya Tanggap			
X2.1	0,825	0,175	Valid
X2.2	0,868	0,175	Valid
X2.3	0,824	0,175	Valid
Kepastian Pelayanan			

X3.1	0,806	0,175	Valid
X3.2	0,878	0,175	Valid
X3.3	0,727	0,175	Valid
Empati			
X4.1	0,810	0,175	Valid
X4.2	0,783	0,175	Valid
X4.3	0,814	0,175	Valid
Bukti Fisik			
X5.1	0,757	0,175	Valid
X5.2	0,830	0,175	Valid
X5.3	0,828	0,175	Valid
Kepuasan Nasabah			
Y1.1	0,769	0,175	Valid
Y1.2	0,794	0,175	Valid
Y2.1	0,771	0,175	Valid
Y2.2	0,668	0,175	Valid

Sumber: Data primer diolah 2019

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam perhitungannya, seluruh item pernyataan pada variabel X1 yaitu *kehandalan*, X2 *daya tanggap*, X3 *kepastian pelayanan*, X4 *empati*, X5 *bukti fisik* dan item pernyataan Y yakni *kepuasan nasabah* dinilai valid karena memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,175.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini digunakan untuk melihat jawaban atau tanggapan dari responden akan menghasilkan hasil yang sama jika dilakukan pada tempat dan waktu yang berbeda. Apabila nilai *Cronbach Alpha* (α) suatu variabel $>0,60$ maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut reliabel, jika nilai *Cronbach Alpha* (α) $< 0,60$ maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak reliabel. Pada pengujian reliabilitas penelitian ini menggunakan SPSS

(*Statistical Package for The Social Sciences*) versi 20, berikut hasil pengujian terhadap indikator-indikator yang ada dalam peneitian ini:

Tabel 4.11
Hasi Uji Reliabilitas X₁

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.718	3

Tabel 4.12
Hasi Uji Reliabilitas X₂

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.785	3

Tabel 4.13
Hasi Uji Reliabilitas X₃

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.726	3

Tabel 4.14
Hasi Uji Reliabilitas X₄

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.704	3

Tabel 4.15
Hasi Uji Reliabilitas X₅

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

.728	3
------	---

Tabel 4.16
Hasil Uji Reabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.740	4

Sumber: output SPSS versi 20

Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Alpha Cronbach* suatu variabel dikatakan reliable, apabila hasil koefisien reliabilitas $> 0,6 = \text{reliable}$. Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas semua indikator dari enam variabel tersebut dikatakan reliable, karena nilai *Alpha Cronbach* $>$ dari nilai tabel (nilai $a >$ nilai tabel). Indikator yang digunakan *Locus Of Control* internal maupun eksternal, kualitas pelayanan dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

E. Uji Asumsi

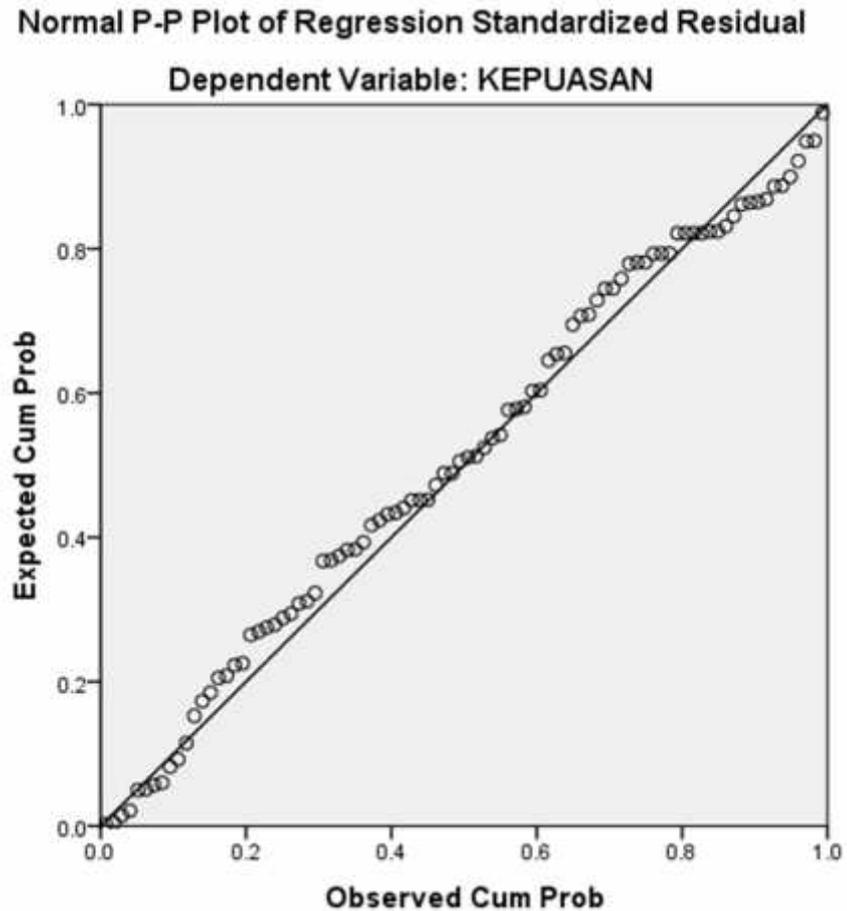
Uji asumsi klasik dilakukan untuk menilai baik tidaknya model regresi yang digunakan dalam penelitian. Pada kesempatan pengolahan data untuk uji asumsi klasik kali ini menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for The Social Science*) versi 20. Adapun pengujiannya adalah:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang digunakan variabel terikat dan variabel bebas, keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan Grafik Normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran datanya. Jika pada grafik tersebut penyebaran datanya mengikuti pola

garis lurus, maka datanya normal. Adapun hasil uji normalitas sebagaimana berikut ini:

Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas



Sumber: output SPSS versi 20 data primer diolah (2019)

Dari gambar hasil output SPSS di atas, pada grafik *normal probability plot* menunjukkan bahwa data (titik-titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas. Pada pengujian normalitas ini juga menggunakan uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov*. Berikut adalah hasil dari uji tersebut:

Tabel 4.9
Hasil Uji One Sample Kolmogrof-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.56424781
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.051
	Negative	-.064
Kolmogorov-Smirnov Z		.604
Asymp. Sig. (2-tailed)		.859
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

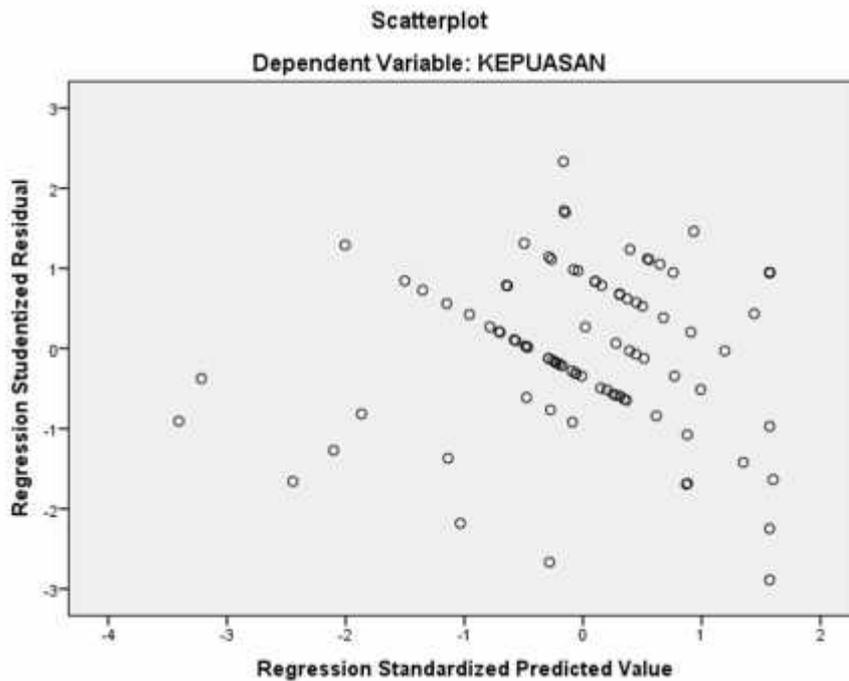
Sumber: output SPSS versi 20 data primer diolah (2019)

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan uji *One Sample Kolmogrof-Smirnov*, diperoleh nilai Kolmogorof-Smirnov Z sebesar 0,604 dengan signifikasi 0,859 lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$), ini berarti bahwa data berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas saah satunya dengan menggunakan uji grafik *Scatterplot* yang dihasilkan dari pengolahan data dengan menggunakan program SPSS versi 20 seperti terlihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 4.3
SRESID by ZPRED SCATTERPLOT



Sumber: Output SPSS versi 20 data primer diolah (2019)

Dari gambar 4.3 grafik *Scatterpot* di atas, menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heterskedastisitas.

3. Uji Autokorelasi

Uji auatokorelasi dilakukan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan periode t-1 (sebelumnya). Cara yang dilakukan untuk mendeteksi gejala

autokorelasi adalah uji *Durbin-Watson* dengan taraf signifikan 5%. Ketentuan pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Bila $d_u < DW < (4 - d_u)$, berarti ada autokorelasi.
- b. Bila $DW < d_L$, berarti ada autokorelasi positif.
- c. Bila $DW > (4 - d_L)$, berarti terjadi autokorelasi negatif.
- d. Bila $d_L \leq DW \leq$ maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.

Adapun hasil uji autokorelasi berdasarkan program SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Pengujian Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.623 ^a	.389	.352	1.61013	1.928

a. Predictors: (Constant), BUKTI FISIK, KEPASTIAN, EMPATI, DAYA TANGGAP, KEHANDALAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Output SPSS versi 20 data primer diolah (2019)

Dari tabel di atas dapat diperoleh nilai DW sebesar 1,928, maka untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai DW tabel sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Pengujian Autokorelasi

Dl	dU	4-Dl	4-dU	DW	Keputusan
1,5420	1,7758	2,458	2,2242	1,928	Tidak ada autokorelasi

Sumber: Tabel Durbin Watson

Keterangan:

Nilai DW 1,928 diperoleh dari tabel Durbin Watson ketentuan $\alpha = 10\%$ dimana n (sampel) = 90 serta k (jumlah variabel bebas) = 5.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai DW sebesar 1,928 berada diantara nilai $dU = 1,7758$ dan nilai $4-dU = 2,2242$ ($dU < DW < (4-dU)$), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi.

4. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonol. Variabel orthogonol adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Salah satu cara yang dipakai untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinieritas adalah melihat nilai tolerance dan lawannya serta nilai VIF (*varian inflation factor*). Jika nilai tolerance lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF lebih dari 10, maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas tiap variabel yaitu :

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	2.760	2.612		1.057	.294			
KEHANDALAN	.254	.134	.205	1.894	.062	.619	1.616	
DAYA TANGGAP	.481	.113	.453	4.245	.000	.640	1.563	

KEPASTIAN	.040	.126	.031	.315	.754	.754	1.326
EMPATI	-.012	.113	-.010	-.108	.915	.790	1.265
BUKTI FISIK	.289	.147	.170	1.963	.053	.967	1.034

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Output SPSS Versi 20 data primer diolah (2019)

Dapat diketahui dari tabel di atas menunjukkan bahwa variabel strategi produk dan strategi promosi menunjukkan nilai tolerance lebih besar dari 10% (0,10) dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi permasalahan multikolinieritas pada model regresi dalam penelitian ini.

Sedangkan dilihat dari nilai R square nya, maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas baik pada tabel analisis nilai *R square* diperoleh sebesar 0,389 atau 38,9% pada tabel dan masih dibawah nilai 95%, sehingga dapat dikatakan antar variabel bebas Tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.13
Hasil Tingkat Korelasi antar Variabel dan R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.623 ^a	.389	.352	1.610

a. Predictors: (Constant), BUKTI FISIK, KEPASTIAN, EMPATI, DAYA TANGGAP, KEHANDALAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN

F. Pembuktian Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian dengan judul “pengaruh kuitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti sumekar Pusat” adalah sebagai berikut:

Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Pusat.

Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Pusat.

Selanjutnya untuk membuktikan hipotesis tersebut dilakukan beberapa pengujian sebagai berikut:

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Dalam penelitian ini model persamaan regresi sederhana yang disusun untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Pusat adalah:

$$Y = a + bX$$

Dari hasil analisis menggunakan program SPSS (*Statistical Package For The Social Science*) versi 20, diperoleh hasil sebagai berikut:

Table 4.14
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.899	2.174		1.334	.186
	kualitas peayanan	.211	.033	.558	6.303	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Output SPSS versi 20 data primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel 4.12 hasil analisis regresi linier sederhana pada tabel tersebut diperoleh koefisien variabel independent pengetahuan perbankan syariah (X) = 0,211 serta konstanta sebesar 2,899 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,899 + 0,211 X$$

Pengetahuan perbankan syariah = 2,899 + 0,211 (kepuasan nasabah)

Dari model persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Konstanta (α)= 2,899 hal tersebut diartikan bahwa jika variabel independen (kualitas pelayanan) sama dengan nol (0), maka kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar pusat bernilai positif sebesar 0,211.
- b. Pada persamaan tersebut, nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan adalah positif. Hal ini berarti pengaruh yang positif menunjukkan bahwa apabila terjadi peningkatan terhadap variabel independen maka kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar pusat juga akan meningkat.
- c. Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan perbankan syariah sebesar 0,211 berarti bahwa jika terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel tersebut, maka minat menabung di BPRS Bhakti Sumekar pusat akan meningkat sebesar 0,211

2. Uji t (Uji Parsial/individu)

Uji-t dilakukan untuk mengetahui adakah pengaruh antara variabel X (kualitas pelayanan) dengan variabel Y (kepuasan nasabah) dengan $\alpha = 0,05$. Hipotesis diuji dengan pengambilan keputusan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima (H_a ditolak). Berikut hasil Uji-t dengan menggunakan SPSS versi 20

Tabel 4.13
Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.899	2.174		1.334	.186
	kualitas peayanan	.211	.033	.558	6.303	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Output SPSS versi 20 data primer diolah (2019)

Dari tabel 4.13 diatas dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} dari variabel X (kualitas pelayanan) diperoleh sebesar 6,303 dengan taraf sig adalah 0,000 dibawah 0,05 ($<0,05$) sedangkan t_{tabel} dengan melihat $\alpha=0,05$, jumlah sampel dikurangi banyaknya variabel bebas-1 ($90-1-1=88$), sehingga dapat diperoleh t_{tabel} sebesar 1,66235. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} 6,303 > t_{tabel} 1,66235$ dan taraf signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya pengetahuan mengenai perbankan syariah mempunyai pengaruh terhadap minat menabung di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Sumenep kantor cabang Pragaan.

3. Koefisien korelasi

Uji-t diatas dilakukan untuk mengetahui adakah pengaruh secara parsial/ individual variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), sedangkan mencari koefisien korelasi dilakukan untuk mengetahui mengetahui seberapa besar hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dengan menggunakan SPSS versi 20. Adapun hasil koefisien korelasi sebagaimana berikut ini:

Tabel 4.14
Hasil Uji Koefisien Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.558 ^a	.311	.303	1.66999

a. Predictors: (Constant), kualitas peayanan

Sumber: Output SPSS versi 20 data primer diolah (2019)

Dari tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa pada kolom R adalah 0,558. Dengan demikian, besarnya koefisien korelasi (r) adalah 0,558. Untuk mempermudah mengetahui hubungan keeratannya yakni dengan melihat tabel 3.3 (Tingkat Korelasi dan Keeratan Hubungan) pada Bab III. Jadi, dengan koefisien korelasi (R) sebesar 0,558 maka antara variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan nasabah) keeratan hubungannya adalah kuat.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk mengetahui sejauh mana atau seberapa besar kemampuan variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah). Berikut hasil koefisien determinasi (R^2) dengan menggunakan SPSS versi 20:

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.558 ^a	.311	.303	1.66999

a. Predictors: (Constant), kualitas peayanan

Sumber: Output SPSS versi 20 data primer diolah (2019)

Hasil analisis data pada tabel 4.15 di atas dapat diketahui bahwa besarnya R Square adalah 0,303 atau 30,3%% yang berarti bahwa variabel independen (kualitas pelayanan) mampu menjelaskan variabel dependen (kepuasan nasabah)

sebesar 30,3%. Sedangkan sisanya ($100\% - 30,3\% = 69,7\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

G. Pembahasan

Agar bisa diperoleh gambaran yang jelas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar pusat. Maka berikut ini peneliti paparkan kedua variabel tersebut serta hasil analisis dari variabel tersebut.

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Pusat.

Definisi kualitas secara umum adalah jumlah dari siat-siat produk, seperti daya tahan, kenyamanan pemakaian, dan lain sebagainya. Yang selalu diidentikkan dan dihubungkan dengan kegunaan khusus, seperti panjang, lebar, warna, berat dan karakter produk lainnya. Definisi lain kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai sebuah tingkat kemampuan (*ability*) dari sebuah perusahaan dalam memberikan segala yang menjadi harapan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya dimana kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Pada dasarnya kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan nasabah. Jika pelayanan yang dirasakan atau yang diterima sesuai dengan yang diharapkan nasabah, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika

pelayanan yang dirasakan atau diterima melampaui harapan nasabah, maka kualitas pelayanan tersebut dianggap ideal. Jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan nasabah, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dari hasil persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan dapat membentuk sikap masing-masing nasabahnya.

Adanya pengaruh variabel independen X (kualitas pelayanan) terhadap variabel independen Y (kepuasan nasabah) dapat dilihat dari nilai koefisien variabel independen X (kualitas pelayanan) pada analisis regresi linier sederhana yang diketahui sebesar 0,211. Hal ini mengindikasikan besarnya koefisien variabel pengetahuan perbankan syariah (X) bertanda positif (0,211) artinya jika (X) kualitas pelayanan naik 1 satuan, maka skor akan meningkat sebesar 0,211 satuan.

Selanjutnya secara persial (Uji t) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan tabel nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} yaitu ($6,303 > 1,66235$) dengan nilai signifikan 0,000, sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah “diterima” dengan kata lain bahwa H_a diterima dan H_o ditolak dengan kata lain terdapat pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Pusat (signifikan).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggi Fitriani Iskandar dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Telkom Indonesia, TBK Cabang Lembong Bandung, 2017)”. Dari hasil uji parsial menunjukkan bahwa terdapat

pengaruh yang signifikan antara variable kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) yaitu dieperoleh dengan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} sebesar $6,069 > 1,66055$.

2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Pusat.

Pada pembahasan ini yaitu untuk menjawab dan menjelaskan tentang rumusan masalah yang kedua, dimana untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Pusat.

Dari hasil nilai koefisien determinasi (R^2), dimana dalam tabel 4.15 penelitian ini dilihat pada bagian *R Square* yaitu 0,303 atau 30,3%. Hal ini berarti bahwa kontribusi variabel independen (kualitas pelayanan *customer service*) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 30,3%. Sedangkan sisanya ($100\% - 30,3\% = 69,7\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini di BPRS Bhakti Sumekar Pusat. Hal ini berarti hasil dari seberapa pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah lebih besar (30,3%) dari hipotesis sementara oleh peneliti yaitu sebesar 25% pada Bab I.

Kemudian jika dibandingkan dengan penelitian lain dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank” yang ditulis oleh Kusuma Wijayanto menunjukkan hasil koefisien determinasi sebesar 0.644 artinya besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah sebesar 64.4% sedangkan sisanya 35.6% dipengaruhi oleh

variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitiannya. Hal itu lebih besar pengaruhnya jika dibandingkan dengan penelitian ini yaitu hanya sebesar 30.3% .

3. Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana pada tabel tersebut diperoleh koefisien variabel independent pengetahuan perbankan syariah (X) = 0,211 serta konstanta sebesar 2,899 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,899 + 0,211 X$$

Pengetahuan perbankan syariah = 2,899 + 0,211 (kepuasan nasabah)

Dari model persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Konstanta (α)= 2,899 hal tersebut diartikan bahwa jika variabel independen (kualitas pelayanan) sama dengan nol (0), maka kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar pusat bernilai positif sebesar 0,211.
- b. Pada persamaan tersebut, nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan adalah positif. Hal ini berarti pengaruh yang positif menunjukkan bahwa apabila terjadi peningkatan terhadap variabel independen maka kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar pusat juga akan meningkat.
- c. Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan perbankan syariah sebesar 0,211 berarti bahwa jika terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel tersebut, maka minat menabung di BPRS Bhakti Sumekar pusat akan meningkat sebesar 0,211