

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Objek Penelitian

a) Profil BTH Amanah Kudus

BTH adalah suatu lembaga keuangan yang menjalankan prinsip dalam kegiatannya semua berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Menurut Novita Dewi, Baitut Tamwil Hidayatullah adalah lembaga keuangan dengan konsep syariah yang sebagai pilihan dalam menggabungkan konsep tamwil dalam suatu kegiatan lembaga. Konsep Tamwil lahir untuk kegiatan bisnis produktif yang murni untuk mendapatkan suatu keuntungan dengan sektor mikro. Lembaga BTH Amanah Kudus didirikan oleh para santri dan pengurus Yayasan Al-Aqsho, Pesantren Hidayatullah Kudus pada tahun 1997. Dengan jenis koperasi serba usaha, kopontren Amanah melakukan beberapa jenis usaha, setelah beberapa tahun vakum dan pada 2009 terbentuk kembali koperasi baru dengan usaha baru simpan pinjam dengan nama KJKS BMT Aqshol Madinah. Namun perizinan diberikan jika untuk koperasi yang lama, maka terbentuklah BMT Amanah menjadi Unit Simpan Pinjam Syariah dari Kopontren Amanah, dan yang sekarang berganti menjadi BTH Amanah Kudus.¹

b) Visi dan Misi BTH Amanah Kudus

- Visi BTH Amanah Kudus
“Mewujudkan masyarakat bersyariah yang sejahtera melalui koperasi yang sehat dengan layanan terbaik oleh sumber daya insani yang bertaqwa dan kompeten”
- Misi BTH Amanah Kudus
 - 1) Menjalankan pengelolaan koperasi yang sehat dan professional dengan prinsip-prinsip syariah
 - 2) Memberikan edukasi syariah pada masyarakat dan mendorong bertransaksi syariah
 - 3) Fokus pada pelayanan terbaik melalui peningkatan kualitas sumber daya insani secara berkelanjutan

c) Gambaran Umum BTH Amanah Kudus

1. Gambaran BTH Amanah Kudus

BTH Amanah Kudus merupakan koperasi syariah yang bersifat sosial keagamaan dan juga komersial untuk

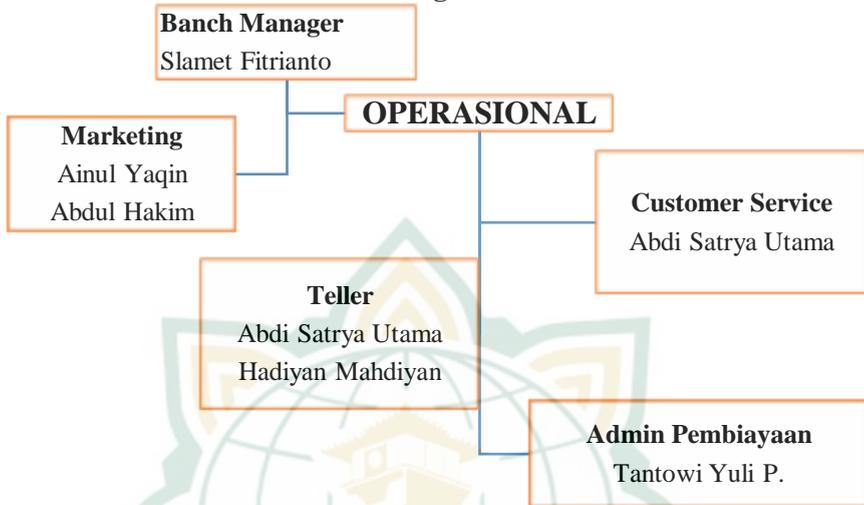
¹ Abdul Manan, 2014, hlm. 354

menarik minat dalam menabung ataupun bertransaksi yang sesuai prinsip syariah, Dengan adanya BTH Amanah Kudus diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan usaha mikro kecil dan menengah khususnya bagi para kader anggota muhammadiyah dan semua masyarakat yang menjadi nasabah.

Dapat dilihat pada penerapan kebijakan manajemen BTH Amanah Kudus, sebagai berikut :

- 1) Menjadikan BTH Amanah menjadi partner dalam bertransaksi bagi anggota nasabah.
 - 2) Menciptakan lingkungan kerja yang ramah dan penuh keakraban
 - 3) Menjalankan operasional pengolahan BTH dengan pendekatan efisiensi
 - 4) Melakukan peningkatan berkelanjutan dalam memperbaiki kinerja BTH dengan penerapan sistem manajemen yang baik
 - 5) Memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan anggota kader Muhammadiyah dan semua anggota nasabah
2. Struktur Organisasi BTH Amanah Kudus

Adanya organisasi perusahaan membuat setiap individu dalam perusahaan dapat menciptakan manajemen koordinasi kerja yang lebih terarah dan masing-masing individu terlibat dalam urusan pekerjaan yang mampu mengemban tugasnya dengan baik. Oleh karena itu, Pelaksanaan kegiatan bagian operasional yang dilaksanakan dengan menyajikan struktur organisasi, sebagai berikut:

Tabel 4.1. Struktur Organisasi BTH Amanah Kudus

a. Branch Manager

Adapun wewenang dan tanggung jawab yang akan dilakukan oleh Branch Manager adalah :

- Menyusun rancangan kerangka dalam mengatur anggaran perusahaan di waktu yang akan datang
- Memiliki tanggung jawab pada kelancaran kegiatan seperti administrasi tabungan, pembiayaan, dan deposito.
- Mengkoordinasi aktivitas yang dilakukan oleh bagian petugas Operasional seperti Teller, Customer Service, Marketing, dan Administrasi Pembiayaan.
- Menandatangani perjanjian dan bukti-bukti pada proses pembukuan, seperti nisbah tabungan, nisbah deposito, akad pembiayaan, dan nota-nota lainnya.
- Merancang rencana dan pengorganisasian pada kegiatan teller, customer service, admin Pembiayaan, dan marketing.
- Mempersiapkan laporan-laporan yang dibutuhkan oleh kepala cabang terkait bisnis cabang seperti kualitas dari pembiayaan dan pertumbuhan pembiayaan pada BTH Amanah Kudus
- Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.

- Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - Memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.
- b. Admin Pembiayaan
- Mempersiapkan proses pencairan pembiayaan.
 - Mempersiapkan proses pelepasan jaminan.
 - Melakukan penutupan asuransi dan membantu klaim asuransi
 - Membuat laporan SID (eksternal), Laporan jatuh tempo pembiayaan, TBO, jth tempo asuransi dan jaminan, laporan realisasi pencairan, laporan back to back, laporan FPN, laporan monitoring KJPP, laporan BMPK dan rekap hasil komite.
 - Membuat surat ket. lunas/perpanjangan STNK atas BPKB yang dijaminkan.
 - Melakukan penyimpanan dokumen dan data
- c. Customer Service (CS)

Adapun tugas, wewenang serta tanggung jawab yang dilakukan oleh bagian *customer service* adalah sebagai berikut:

- Memberikan pelayanan kepada nasabah dalam memberikan informasi produk.
 - Membantu nasabah dalam melakukan proses pembukaan rekening tabungan dan deposito.
 - Membantu nasabah dalam melakukan proses penutupan rekening tabungan dan deposito.
 - Memberikan informasi saldo simpanan nasabah.
 - Menerima berkas pengajuan pembiayaan dari calon debitur.
 - Menyediakan materai untuk akad pembiayaan maupun bilyet deposito, dan bertanggung jawab atas pengelolaannya.
 - Menyimpan berkas tabungan dan deposito.
 - Memberikan pelayanan informasi perbankan lainnya kepada nasabah, terutama dalam menangani permasalahan transaksi nasabah.
- d. Teller

Adapun tugas, wewenang serta tanggung jawab yang dilakukan oleh bagian teller adalah :

- Menerima setoran dari nasabah baik tunai ataupun

non tunai, kemudian memposting di sistem komputer bank.

- Melakukan pembayaran tunai kepada nasabah yang bertransaksi tunai di konter bank dan melakukan posting di sistem computer bank.
 - Bertanggung jawab terhadap kesesuaian jumlah kas yang ada di sistem dengan kas.
 - Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar/uang palsu.
 - Sebagai bagian terdepan dari pelayanan, teller bertugas menerima setoran dan penarikan tunai dari nasabah.
 - Memeriksa seluruh surat aplikasi yang diisi oleh nasabah pada saat melakukan transaksi.
 - Menerima dan mengadministrasikan data nasabah yang berkaitan dengan teller agar menjadi baik dan benar.
 - Menyusun serta menginput data kesistem terkait dengan transaksi yang dilakukan oleh teller kemudian melakukan tutup kas serta menyusun dan menyortir kas, apabila sudah selesai transaksi atau pada saat setelah tutup kas.
 - Bertanggung jawab atas semua transaksi masuk dan keluar melalui meja teller, serta banyak lagi tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh bagian teller.
- e. Account Officer (Marketing)

Dalam memberikan pelayanan jasa pastinya terdapat kendala atau permasalahan yang terjadi dalam operasional pada BTH Amanah Kudus salah satunya yaitu kendala dalam pemberian layanan penarikan. Kendala yang dihadapi oleh BTH Amanah Kudus bukan dari segi sistem pelayanan yang dimiliki melainkan dari kurangnya fasilitas dari pihak BTH Amanah Kudus mengenai sistem penarikan yang dimiliki oleh BTH Amanah Kudus. Walaupun BTH Amanah Kudus menggunakan metode door to door akan tetapi mobilitas yang lebih di utamakan oleh anggota ataupun masyarakat melalui mobile digital. Sehingga hal itulah yang menjadi kendala yang harus diperhatikan oleh pegawai BTH Amanah Kudus terutama untuk menejer supaya nasabah atau anggota dapat lebih leluasa dalam bermitra dengan BTH Amanah Kudus. Permasalahan ini tentunya sudah

diperhatikan oleh pihak BTH Amanah Kudus karena hal ini cukup berpengaruh terhadap kemitraan dengan para anggota dan masyarakat, tentunya suatu kemitraan harus mengedepankan keharmonisasian agar mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan. Selain itu perluasan perekrutan anggota juga harus dikembangkan demi memajukan BTH Amanah Kudus sendiri..²

2. Analisis Data

a) Deskripsi Data Responden

Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisioner langsung kepada nasabah yang berkunjung langsung ke BTH Amanah Kudus. Penelitian telah dilakukan pada bulan Maret sampai selesai di Kantor BTH Amanah Kudus. Guna mengetahui karakteristik responden, pada penelitian ini responden di klasifikasi berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Karakteristik responden bertujuan untuk mendiskripsikan responden sesuai sampel penelitian yang telah ditentukan. Berikut merupakan gambaran umum karakteristik responden penelitian:

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel. 4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	32	40%
Perempuan	48	60%
Total	80	100%

Tabel 4.2. menunjukkan bahwa dari 80 responden, terdapat 32 responden berjenis kelamin laki-laki dengan presentase 40%. Sedangkan 48 responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase 60%. Diketahui responden pada penelitian ini didominasi oleh Perempuan.

² Wawancara dengan bapak Slamet Fitrianto, Manager BTH Amanah Kudus, 29 Desember 2022.

b. Responden Berdasarkan Umur

Tabel. 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur

Usia	Jumlah	Presentase
Kurang < 20 Tahun	4	5%
21-30 Tahun	32	40%
31-40 Tahun	24	30%
Lebih > 41 Tahun	20	25%
Total	80	100%

Tabel 4.3 menjelaskan bahwa dari 80 responden yang diambil, terdapat 4 responden (5%) berusia kurang dari < 20 tahun, 32 responden (40%) berusia 21-30 tahun, 24 responden (30%) berusia 31-40 tahun, dan 20 responden (25%) berusia lebih > 41 tahun. Dapat diketahui bahwa responden pada penelitian ini didominasi oleh responden rentan usia 21-30 tahun, serta responden paling sedikit didapatkan dari responden rentan usia kurang < 20 tahun.

c. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel. 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	12	15%
Wiraswasta	20	25%
PNS	8	10%
Pedagang	20	25%
Lainnya	20	25%
Total	80	100%

Tabel 4.4. menjelaskan bahwa dari 80 responden yang diambil, terdapat 12 responden (15%) dari kalangan pelajar/mahasiswa, 20 responden (25%) dari kalangan wiraswasta, 8 responden (10%) dari kalangan PNS, dan 20 responden (25%) dari kalangan pedagang, dan 20 responden (20%) dari kalangan pekerjaan selain pada pilihan yang disediakan. Dapat diketahui bahwa responden pada penelitian ini didominasi oleh responden dari kalangan wiraswasta, pedagang, dan pekerjaan lainnya, serta responden paling sedikit didapatkan dari responden dari kalangan PNS.

b) Uji Validitas dan Reliabilitas Data

1) Uji Validitas

Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel X

No.	Dimensi	Indikator	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	X1	X1.1	0,540	0,2199	Valid
2		X1.2	0,623	0,2199	Valid
3		X1.3	0,546	0,2199	Valid
4		X1.4	0,567	0,2199	Valid
5		X1.5	0,733	0,2199	Valid
6		X1.6	0,672	0,2199	Valid
7		X1.7	0,678	0,2199	Valid
8		X1.8	0,754	0,2199	Valid
9	X2	X2.1	0,594	0,2199	Valid
10		X2.2	0,548	0,2199	Valid
11		X2.3	0,791	0,2199	Valid
12		X2.4	0,676	0,2199	Valid
13		X2.5	0,747	0,2199	Valid
14		X2.6	0,720	0,2199	Valid
15		X2.7	0,718	0,2199	Valid
16		X2.8	0,714	0,2199	Valid

Uji validitas memenuhi syarat jika $r \text{ hitung} > r \text{ table}$. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan melalui SPSS 25, dengan $(df) = 80 - 2 = 78$ pada taraf signifikansi dua arah 0,05 maka di dapatkan $r \text{ table}$ 0,2199. Tabel diatas menyajikan hasil uji validitas terhadap 2 variabel X1 (SOP) dan X2 (Kualitas Pelayanan) dengan 8 indikator pada setiap variabelnya menunjukkan kriteria valid, yaitu dibuktikan dengan $r \text{ hitung}$ lebih besar dari $r \text{ tabel}$ pada setiap instrument ($r \text{ hitung}$ tiap instrument $> 0,219$)

Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Y

No.	Dimensi	Indikator	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	Y	Y1	0,714	0,2199	Valid
2		Y2	0,568	0,2199	Valid
3		Y3	0,655	0,2199	Valid
4		Y4	0,675	0,2199	Valid
5		Y5	0,750	0,2199	Valid

Tabel diatas menyajikan hasil uji validitas terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) dengan 5 indikator pada setiap variabelnya menunjukkan kriteria valid, yaitu dibuktikan dengan r hitung lebih besar dari r tabel pada setiap instrument ($r \text{ hitung tiap instrument} > 0,219$)

2) Uji Reliabilitas

Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Standar Reabilitas	Jumlah Indikator	Keterangan
Variabel X				
X1	0,792	0,60	8	Reliabel
X2	0,840	0,60	8	Reliabel
Variabel Y				
Y	0,701	0,60	5	Reliabel

Uji reliabilitas memenuhi syarat apabila pada nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Pada penelitian yang akan di uji reliabilitas dilakukan melalui SPSS 25, Tabel diatas menyajikan hasil uji reliabilitas terhadap 2 variabel X1 (SOP) dan X2 (Kualitas Pelayanan) dengan 8 indikator dan variable Y (Kepuasan Nasabah) dengan 5 indikator. Masing-masing variabel menunjukkan kriteria reliabel dibuktikan dengan nilai Cronbach Alpha lebih besar dari standar reliabilitas (0,60). Hal ini meunjukkan variabel layak digunakan untuk alat ukur dalam penelitian.

c) Uji Pra-Syarat

1) Uji Normalitas

Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.81224482
Most Extreme	Absolute	.071

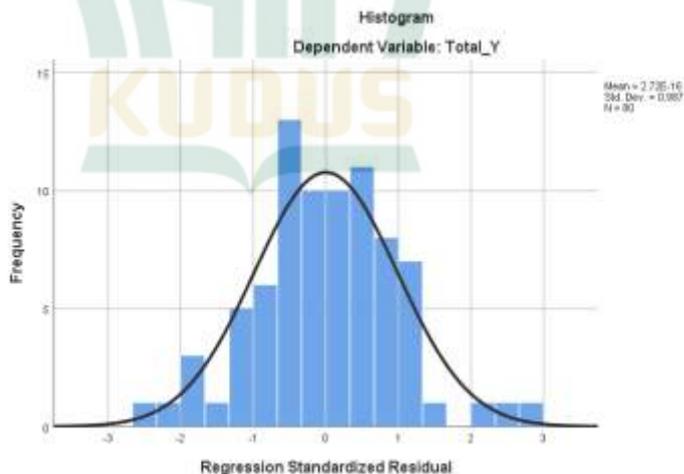
Differences	Positive	.071
	Negative	-.059
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data di olah dari hasil output SPSS Versi 25.0

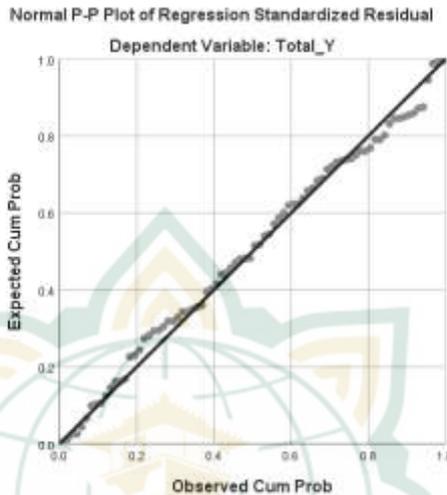
Uji normalitas dengan teknik *One Sample Kolmogrov-Smirnov* memenuhi syarat jika nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka dapat dikatakan normal. Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan melalui SPSS 25, Tabel diatas menyajikan hasil uji normalitas terhadap 2 variabel X1 (SOP) dan X2 (Kualitas Pelayanan) dengan 8 indikator dan variable Y (Kepuasan Nasabah) dengan 5 indikator dalam penelitian berdistribusi normal, dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,200 > 0,05$. Prasyarat uji normalitas telah terpenuhi, sehingga analisis data dari sampel yang telah diperoleh dapat dilanjutkan.

Grafik 4.1. Grafik Histogram Uji Normalitas



Sumber : Data di olah dari hasil output SPSS Versi 25.0

Grafik 4.2 Grafik Normal P-Plot Uji Normalitas



Sumber: Data di olah dari hasil output SPSS Versi 25.0

Berdasarkan grafik histogram menunjukkan hasil uji normalitas pada penelitian ini memberikan pola distribusi normal. Pada grafik normal *P-Plot of Regression Standardized Residual* menunjukkan titik-titik terlihat menyebar disekitar garis diagonal. Tampilan grafik diatas menunjukkan model regresi memenuhi asumsi normalitas. Disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini memiliki kriteria yang baik sebagai model regresi, karena memiliki distribusi data normal.

2) Uji Multikolinearitas

Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,968	1,033	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X2	0,968	1,033	

Sumber: Data di olah dari hasil output SPSS Versi 25.0

Uji multikolinearitas memenuhi syarat jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 maka data dapat dikatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas. Pada Tabel penelitian diatas, uji multikolinearitas dilakukan melalui SPSS 25 menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas

pada masing-masing variabel bebas dalam penelitian, dibuktikan dengan nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10 pada seluruh variabel. Dengan demikian uji multikolinearitas terpenuhi, sehingga analisis data dapat dilanjutkan.

3) Uji Homokedastisitas

Tabel 4.10. Hasil Uji Homokedastisitas

Variabel	Nilai Signifikansi	Standar Signifikansi	Keterangan
X1	0,679	0,05	Memenuhi Homokedastisitas / Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
X2	0,092	0,05	

Sumber: Data di olah dari hasil output SPSS Versi 25.0

Uji homokedastisitas dengan teknik *Park* memenuhi syarat apabila nilai signifikansi > 0,05 maka data yang digunakan tidak memiliki gejala heteroskedastisitas. Pada Tabel penelitian diatas, uji homokedastisitas dilakukan melalui SPSS 25 menunjukkan bahwa masing-masing variabel tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, dapat dibuktikan hasil dari nilai signifikansi > 0,05 yang berada pada seluruh variabel. Dengan demikian data memenuhi syarat sebagai data homogen, sehingga analisis data dapat dilanjutkan.

d) Uji Hipotesis

1) Uji Koefisien Determinasi R²

Tabel 4.11. Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.490 ^a	.240	.221	1.836

a. Predictors: (Constant), Total_X2, Toral_X1

Uji koefisien determinasi R² dilakukan untuk mengetahui presentase pengaruh variabel bebas berupa 2 variabel X1 (SOP) dan X2 (Kualitas Pelayanan) berpengaruh terhadap variabel terikat berupa variabel Y (Kepuasan Nasabah). Hasil regresi dapat dilihat pada tabel diatas yang menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi R² sebesar

0,240 atau 24%. Artinya 24% variabel Y dipengaruhi oleh 2 variabel X1 (SOP) dan X2 (Kualitas Pelayanan) sedangkan sisanya sebesar 76% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Nilai koefisien determinasi R^2 sangat jauh dari standar nilai 1,0 atau 100%, dapat disimpulkan bahwa 2 variabel X1 (SOP) dan X2 (Kualitas Pelayanan) sangat lemah mempengaruhi variabel Y (Kepuasan Nasabah).

2) Hasil Uji F

Tabel 4.12. Hasil Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	82.096	2	41.048	12.182	.000 ^b
	Residual	259.454	77	3.370		
	Total	341.550	79			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

Uji F dilakukan untuk mengetahui hubungan secara signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Terdapat 2 kemungkinan jawaban yang akan diperoleh atas hasil uji F :

- Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat (H3 diterima dan H0 ditolak). Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan taraf signifikansi $< 0,05$.
- Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat (H3 ditolak dan H0 diterima). Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan taraf signifikansi $> 0,05$.

Pada Tabel yang berada diatas adalah hasil dari uji F menggunakan SPSS 25. Jumlah variabel bebas yang akan di uji sebanyak 2 variabel yaitu X1 (SOP) dan X2 (Kualitas Pelayanan), maka $(df_1) = k = 2$, $(df_2) = n-k-1 = 80-2-1 = 77$ pada taraf signifikansi dua arah 0,05 maka di dapatkan F tabel 3,115. Berdasarkan tabel diatas, hasil uji F diketahui bahwa F_{hitung} dari 2 variabel X1 (SOP) dan X2 (Kualitas Pelayanan) dibandingkan dengan F tabel $12,182 > 3,115$. Nilai signifikansi yang di dapatkan. $0,000 < 0,05$. Dengan demikian secara simultan 2 variabel X1 (SOP) dan X2

(Kualitas Pelayanan) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) secara signifikansi (H3 diterima dan H0 ditolak).

3) Hasil Uji t

Tabel 4.13. Hasil Uji t

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	
1	(Constant)	7.888	2.685		2.938	.004
	Total_X1	.165	.065	.258	2.553	.013
	Total_X2	.216	.058	.374	3.701	.000

a. Dependent Variable: Total_Y

Uji t dilakukan untuk mengetahui hubungan secara parsial (hubungan masing-masing) variabel bebas dengan variabel terikat. Terdapat 2 kemungkinan jawaban yang akan diperoleh atas uji t, sebagai berikut :

- Terdapat pengaruh secara parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat (H1 diterima dan H0 ditolak). Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan taraf signifikansi yang didapatkan $< 0,05$.
- Tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat (H1 ditolak dan H0 diterima). Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan taraf signifikansi yang didapatkan $> 0,05$.

Pada Tabel yang diatas adalah hasil dari uji F menggunakan SPSS 25. Jumlah variabel bebas yang akan di uji sebanyak 2 variabel yaitu X1 (SOP) dan X2 (Kualitas Pelayanan), maka $(df_1) n-k = 80-2 = 78$ pada taraf signifikansi dua arah 0,05 maka di dapatkan jumlah t tabel 1,990.

Berdasarkan tabel diatas hasil uji t dapat dijabarkan sebagai berikut:

- Analisis Hubungan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kepuasan Nasabah

Diketahui bahwa nilai t hitung variabel X_1 (SOP) dibandingkan dengan t tabel adalah $2,553 > 1,990$. Nilai signifikansi yang didapatkan $0,013 < 0,05$. Dengan demikian variabel X_1 (SOP) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) secara parsial (H_2 diterima dan H_0 ditolak).

- Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Diketahui bahwa nilai t hitung variabel X_2 (Kualitas Pelayanan) dibandingkan dengan t tabel adalah $3,701 > 1,990$. Nilai signifikansi yang didapatkan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian variabel X_2 (Kualitas Pelayanan) telah berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) secara parsial (H_2 diterima dan H_0 ditolak).

B. Pembahasan

Penelitian ini mengadaptasi konsep Standar Operasional Prosedur dalam penelitian oleh Aan Shar, dkk (2021) mengenai Standar Operasional Prosedur dalam peningkatan layanan terhadap kepuasan nasabah. Pada penelitian tersebut memiliki tujuan SOP yaitu unit kerja dapat menciptakan komitmen mengenai apa yang ingin diwujudkan seperti *good governance*.³

Penelitian ini juga mengadaptasi konsep Kualitas Pelayanan dalam penelitian oleh Sundari, dkk (2020) mengenai kualitas pelayanan merupakan salah satu komponen yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah ataupun juga dapat mednatangkan nasabah baru.⁴ Penilaian terhadap fitur produk/jasa atau layanan memberikan tanggapan terhadap keinginan nasabah.

Hasil penelitian Standar Operasional dan kualitas pelayanan terhadap kepaasan nasabah dapat disimpulkan melalui analisis regresi untuk menjawab rumusan masalah serta hipotesis penelitian yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh dalam memberikan kepuasan nasabah, Pada pernyataan ini, dapat disimpulkan bahwa hipotesis

³ Aan Shar, Herry Novrianda, dan Risky Hariyadi, 2021, hlm 987

⁴ Sundari, dkk, 2020, hlm. 42

pertama (H1) diterima, dengan menunjukkan bahwa nilai t hitung dibandingkan dengan t tabel adalah $2,553 > 1,990$. Nilai signifikansi yang didapatkan $0,013 < 0,05$ yang artinya sesuai dengan penelitian Mira Rahmi & Lili Puspita Sari (2021) diterapkannya SOP mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah.⁵

Dengan demikian, diterapkannya Standar Operasional Prosedur memberikan kemampuan untuk kedisiplinan pegawai dan menjaga keamanan nasabah dalam bertransaksi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah sehingga akan membuat nasabah merasa aman dan nyaman.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian dengan kualitas pelayanan berpengaruh dalam memberikan kepuasan nasabah, Pada pernyataan ini, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima, dengan menunjukkan bahwa nilai t hitung dibandingkan dengan t tabel adalah $3,701 > 1,990$. Nilai signifikansi yang didapatkan $0,000 < 0,05$ yang artinya sesuai dengan penelitian oleh Sundari,dkk (2020) mengenai kualitas layanan memiliki pengaruh dalam memberikan harapan dan keinginan nasabah.⁶

Dengan demikian, ditingkatkannya kualitas layanan seperti menyampaikan produk secara menarik, kecepatan dan ketanggapan, menanggapi keluhan dan ketersediaan alat perlengkapan dapat menarik perhatian nasabah untuk terus menabung dan menjadi loyalitas.

3. Pengaruh Pelayanan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa pelayanan transaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian dalam pelayanan transaksi dapat memberikan kepuasan nasabah, Pada pernyataan ini, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima, dengan menunjukkan bahwa nilai F hitung dibandingkan dengan F tabel $12.182 > 3,115$. Nilai signifikansi yang di dapatkan. $0,000 < 0,05$ yang artinya sesuai dengan penelitian oleh Nasifah & Didik Kurniawan (2020) mengenai pelayanan transaksi memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.⁷

Dengan demikian, pelayanan transaksi melalui offline ataupun online dapat meningkatkan kemudahan bagi para nasabah.

⁵ Mira Rahmi dan Lili Puspita Sari, 2021, hlm. 20

⁶ Sundari, 2020. hlm. 43

⁷ Nasifah dan Didik Kurniawan, 2020, hlm. 181

Karena sering terjadi kendala seperti faktor jarak, waktu ataupun kendala lain, nasabah cukup berkomunikasi via telepon ataupun media digital dan mengadakan kesepakatan ingin bertransaksi melalui prantara door to door ataupun ingin bertransaksi langsung di kantor lembaga keuangan.

