

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum BPRS Saka Dana Mulia Kudus

Hal yang melatarbelakangi berdirinya Lembaga keuangan syariah oleh Ghufron Halim dan Alfi Hidayat yaitu berasal dari pemikiran mereka sendiri. Keduanya memiliki hubungan kekerabatan pendiri Pondok Pesantren Salafiyah di Kajen, Kecamatan Margoyoso, Kabupaten Pati. Dimulai dari pemikirannya, untuk menjadikan fondasi lembaga keuangan yang kuat dan tangguh di masa depan, yaitu dengan merangkul Ketua Yayasan Salafiyah supaya bergabung sebagai pemegang saham. Keatas dasar tersebut pada akhirnya dikabulkan oleh KH. Ubaidillah Wahab selaku Ketua Yayasan Salafiyah. Pada awal tahun 2009 Alfi Hidayat sudah melakukan persiapan untuk memperoleh persetujuan Bank Indonesia untuk mendirikan Bank Keuangan Rakyat Syariah.

Pada awal permohonan izin umum Bank Indonesia, penyetoran modal yang sudah disepakati pemegang saham sebesar Rp 500.000.000, namun karena peraturan Bank Indonesia diubah dalam rangka memperoleh persetujuan guna menyesuaikan peraturan yang berlaku dari Bank Indonesia, dilakukannya penyesuaian penyetoran modal, dari awal Rp 500 juta menjadi Rp 1,25 Milyar dan akhirnya Rp 25 Milyar. Nama BPRS mengalami dua kali perubahan yang akhirnya berganti nama menjadi PT. BPRS Saka Dana Mulia setelah persetujuan pemegang saham, dan arti kata Saka adalah kependekan dari Salafiyah Kajen.

PT. BPRS Saka Dana Mulia diluncurkan pada tanggal 31 Januari 2013 oleh Bank Indonesia dan *take off* pada tanggal 1 Februari 2013 dengan berkantor di Jl. RM. Sosrokartono Ruko Barongan No.3 Kudus. Seiring dengan perkembangan PT. BPRS Saka Dana Mulia, dan dilihat keadaan kantor lama yang kurang representatif maka penempatan kantor berpindah ke Jl. Jendral Sudirman 857-858 Dersalam Kudus sampai saat ini. Payung hukum berdirinya PT. BPRS Saka Dana Mulia didasarkan pada Akta Pendirian No.10 Tanggal 04 Januari 2012. Tanggal 27 Desember 2012 adalah ijin pokok Bank Indonesia yang didasarkan pada keputusan Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia No. 14/2762/DPbS dan 21 Desember 2012 merupakan tanggal Ijin Usaha dari Gubernur Bank Indonesia lewat Surat Keputusan

Gubernur Bank Indonesia No. 14/91/KEP.GBI/DpG/2012. Menurut UU No. 21 tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah, kegiatan yang menjadi aktivitas utama BPRS Saka Dana Mulia adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dalam bentuk deposito berjangka dan tabungan, memberikan pelayanan pembiayaan dan penempatan dana sesuai prinsip syariah, yang sejalan dengan Bank Indonesia dan penempatan dana dalam bentuk tabungan pada bank lain.

Dewan Pengawas Syariah PT. BPRS Saka Dana Mulia sudah menjalankan tugas dan wewenangnya dengan melaksanakan pengawasan syariah terhadap operasional perbankan yang didasarkan pada fatwa MUI dan ketentuan Bank Indonesia. Hal ini terlihat dari laporan hasil pengawasan DPS PT. BPRS Saka Dana Mulia yang telah disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan, DSN MUI, Komisaris dan Direksi PT. BPRS Saka Dana Mulia. Direksi pengawas Syariah PT. BPRS Saka Dana Mulia melakukan Tausiyah rutin tiap bulan. Kajian ini biasanya sarat dengan materi tentang aturan hukum perbankan syariah dan peningkatan keimanan dan ketakwaan bagi SDM.

#### 1. Visi dan Misi

##### Visi:

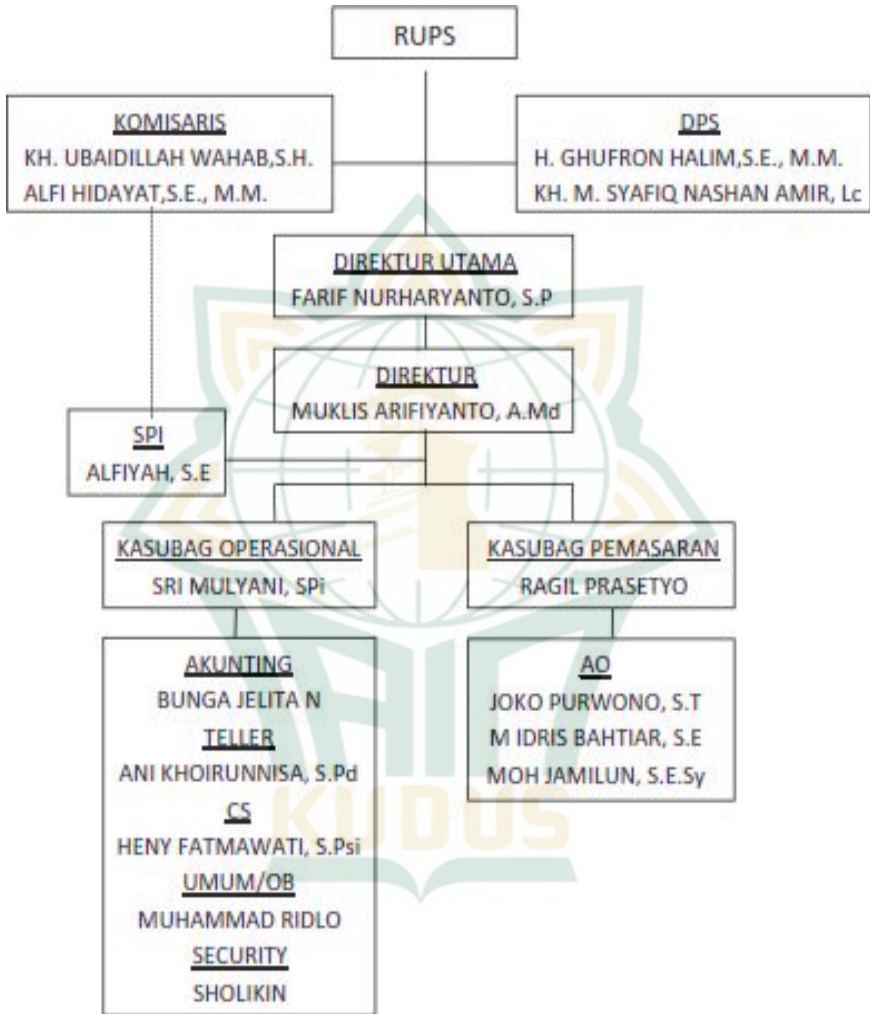
“Menjadi BPR Syari’ah yang sehat dan bermanfaat”

##### Misi:

- a. Menjalankan operasi bank secara murni syari’ah.
- b. Melayani masyarakat ekonomi mikro kecil secara optimal dengan mengedepankan pelayanan prima.
- c. Merekrut dan membina pegawai yang handal dan berakhlakul karimah, meningkatkan *performance*, komitmen dan kompetensi.
- d. Menjalankan SOP secara penuh dengan prinsip *Good Corporate Governance*.
- e. Menjaga kinerja bank dengan tetap konsisten menjaga kehati-hatian.
- f. Membangun kepercayaan masyarakat luas terhadap bank

2. Struktur Organisasi

Gambar 4.1  
Struktur Organisasi PT. BPRS SAKA DANA MULIA



Struktur kepengurusan PT. BPRS Saka Dana Mulia tersusun atas :

**Tabel 4.1**  
**Struktur Kepengurusan PT. BPRS SAKA DANA MULIA**

No	Nama	Jabatan
1	H. Gufron Halim, S.E, M.M	DPS
2	KH. Ubaidillah Wahab, SH	Komisaris Utama
3	Alfi Hidayat, S.E, M.M	Komisaris
4	Farif Nurharyanto, S.P.	Direktur Utama
5	Muklis Arifiyanto, Amd	Direktur

*Sumber: Data hasil wawancara, 2021*

### 3. Karakteristik Kegiatan Usaha dan Jasa Utama

Kegiatan usaha dan jasa prioritas PT. BPRS Saka Dana Mulia selalu mengacu pada UU No.21 tahun 2008 pasal 21 tentang Perbankan Syariah dengan karakteristik yang dipunyai sebagai berikut:

- a. Penghimpunan dana masyarakat memanfaatkan produk tabungan dan deposito dengan sistem *mudharabah* yang mana deposan adalah pemilik uang selaku *shahibul mal* dan bank selaku pengelola dana (*mudharib*). Nasabah penerima bagian keuntungan bang untuk distribusi dana untuk bulan tersebut. Besarnya pernyataan dalam keuntungan perang suran hasil dari hubungan pada saat pembukaan rekening dan rata-rata saldo harian simpanan yang telah dilakukan kesepakatan.
- b. PT. BPRS Saka Dana Mulia memberikan pelayanan penyaluran dana sesuai prinsip syari'ah dan selaras dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
- c. Penyaluran dana dilaksanakan melalui 2 sistem yaitu *murabahah* dan *musyarakah*. Dalam sistem *musyarakah* bank selaku *shahibul maal* dan nasabah selaku *mudharib*. Nasabah nantinya membayar kembali pokok pinjaman yang didapatkan sesuai dengan kesepakatan atas jangka waktu yang ditentukan dan akan mengembalikan bagian-bagian hasil pada bank dengan besaran yang merujuk pada nisbah yang telah disepakati pada saat akad. Sedangkan pada sistem *murabahah*, bang bertindak selaku penjual dan nasabah selaku pembeli. Nasabah nantinya membayar kembali pokok pinjaman sesuai dengan kesepakatan atas jangka waktu yang ditentukan.
- d. Untuk pembiayaan simpanan emas disediakan akad *qardh*, *rahn* dan *ijarah*, yang mana nasabah membayar kembali

jumlah pinjaman sesuai dengan periode pembayaran dan membayar biaya sewa *ijarah* sebagai beban penyimpanan dan pemeliharaan agunan emas yang digunakan sehari-hari.

- e. Untuk menjaga likuiditas, PT. BPRS Saka Dana Mulia menginvestasikan uangnya di tabungan kepada bank lain.
- f. Perhitungan bagi hasil atau margin atau sewa *ijarah* dalam pembagian dana bagi hasil *murabahah* diperoleh dari keuntungan tambahan sesuai kesepakatan dengan harga perolehan barang dengan skema anuitas. Bagi hasil *Musarakah* dihitung dari keuntungan hasil komersial nasabah modal bank dikalikan *nisbah* sesuai kesepakatan dengan periode maksimal setengah tahun. Perhitungan beban sewa *ijarah* dalam titipan emas dihitung dari Rp. 5,- (lima rupiah) per hari dari nilai taksiran emas per Rp. 10.000,-
- g. Perhitungan Bonus atau Bagi hasil pada Penghimpunan Dana

Bonus tabungan *wadi'ah* dihitung didasarkan pada kurs yang setara dengan rata-rata kredit harian sebesar 5-8% untuk bulan yang terkait. Deposito (*mudharabah*) adalah penghitungan bagi hasil dari bagian nisbah yang sesuai kesepakatan diantara kedua belah pihak dikalikan dengan keuntungan instansi di bulan tersebut. Hubungan yang berlaku adalah yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.2**  
**Perhitungan Nisbah Bagi Hasil**

<b>Jangka Waktu</b>	<b>Porsi Nisbah Bank</b>	<b>Porsi Nisbah Nasabah</b>
1 Bulan	68	32
3 Bulan	67	33
6 Bulan	66	34
12 Bulan	64	36

*Sumber: Data hasil wawancara, 2021*

**4. Produk-produk BPRS Saka Dana Mulia**

PT. BPRS Saka Dana Mulia mempunyai produk unggulan sebagai berikut :

- 1) Penghimpunan dana yaitu:
  - a) Tabungan Masyarakat Syari'ah iB

- b) Dana Mulia iB untuk jangka waktu 1,3,6 dan 12 bulan
  - c) Pendidikan iB
  - d) Tabungan Tahapan Masyarakat (TTM iB)
  - e) Tabungan Umroh Ib
- 2) Penyaluran dana yaitu:
- a) Pembiayaan *Murabahah*.
  - b) Pembiayaan *Musarakah*.
  - c) Gadai Emas.

## 5. *Job Description*

### a. Kabag Operasional

Jabatan tersebut berada di bawah pengawasan direktur yang memegang peranan penting dalam penggajian. Peran tersebut meliputi rekrutmen, seleksi, penempatan, pengambilan keputusan, promosi, mutasi dan pemberhentian pegawai, serta seluruh kepegawaian dan kegiatan atau hal-hal umum sesuai dengan ketentuan Peraturan Tata Usaha Negara dan Ketenagakerjaan BPRS.

### b. *Customer Service*

Diluncurkan di bawah arahan kepala wilayah operasional yang bertugas memberikan pelayanan pada nasabah dengan menginformasikan dan memberi pengelolaan administrasi terkait penutupan atau pembukaan, dan juga memberi layanan permintaan dan informasi simpanan, simpanan atau pembiayaan.

### c. *Teller*

Jabatan dalam pekerjaan di bawah pengawasan kas, berfungsi untuk menghadiri pembayaran atau penarikan tabungan serta pembayaran atau pembayaran angsuran pembiayaan.

### d. Adm Pembiayaan

Posisi dalam pekerjaan dibawah supervisi kepala bagian operasional memberi jaminan kelancaran atas penarikan maupun penyetoran produk tabungan *mudharabah* atau deposito *mudharabah* ataupun penerimaan atau pencairan angsuran pembiayaan *murabahah* atau *mudharabah* dan pengeluaran-pengeluaran operasional ataupun non-operasional.

### e. BPRS Akuntansi

Tempat kerja di bawah pengawasan kepala departemen operasional memastikan kelancaran penarikan ataupun pembayaran produk tabungan *Mudharabah* maupun

deposito *Mudharabah*, serta penerimaan atau pembayaran dari *Murabahah*.

f. *Account officer*

Kedudukan dalam kegiatannya di bawah arahan kepala bagian pemasaran melayani pihak-pihak yang berkepentingan dengan mengkaji semua informasi dalam permohonan pembiayaan untuk memperoleh kepastian tentang kesediaan dan kemampuan untuk membayar kembali akad sesuai dengan akad dan memperoleh kepercayaan. dalam perkembangan usaha debitur.

g. Kabag pemasaran

Posisi dalam pekerjaan di bawah pengawasan *Chief Executive Officer* memfasilitasi pengiriman dana dengan memastikan proses pendanaan yang lancar dan akurat, termasuk melacak kinerja pendanaan dan melaksanakan rencana ekspansi yang sehat.

h. Direksi

Jabatannya dalam pekerjaannya berada di bawah pengawasan Dewan Komisaris dan ditunjuk oleh RUPS untuk menjalankan operasional BPRS yang menguntungkan dan sehat dengan memprioritaskan kepatuhan terhadap aspek peraturan perbankan dan memiliki tanggung jawab penuh atas administrasi keuangan. kepentingan dan tujuan bank sesuai dengan ketentuan anggaran rumah tangga.

i. Komisaris

Jabatan dalam pekerjaannya diangkat oleh RUPS yang menjalankan peran pengawasan terkait tata kelola bank melalui Direksi, memberikan pedoman dan pemikiran yang dibutuhkan untuk menciptakan bank yang menguntungkan dan sehat.

## 6. Manajemen Operasional

Dalam penciptaan *Good Corporate Governance* di PT. BPRS Saka Dana Mulia, operasional kerja sudah di *support* dengan perangkat-perangkat yang dibutuhkan antara lain:

a. Struktur Organisasi

Pembagian kompetensi dan tugas serta pedoman yang jelas sesuai dengan fungsinya masing-masing dan di *support* oleh kompetensi karyawan yang berkemungkinan PT. BPRS Saka Dana Mulia mencapai hasil kerja yang efisien, efektif dan bertanggung jawab.

b. Teknologi Informasi

Dalam pekerjaannya, PT BPRS Saka Dana Mulia memanfaatkan sistem komputerisasi IBA (Aplikasi Perbankan Syariah). Sistem ini memudahkan pekerjaan administrasi *online* antar departemen, sehingga penyelesaian tepat waktu dan kesalahan minimal diharapkan.

c. Produk yang ditawarkan

Dalam penggalangan dana, PT. BPRS Saka Dana Mulia memberikan penawaran produk menggunakan akad *Wadi'ah* merupakan Tabungan Perjalanan, Tabungan Umroh dan Tabungan Pendidikan, dan akad *Mudharabah* yaitu 1, 3, 6, 12 Setoran *Real Estate* bulan dan tabungan masyarakat dengan periode 1 tahun.

Guna menarik lebih banyak *klien* untuk menyetor uang, administrasi mengambil beberapa cara, termasuk memberikan *nisbah* yang lebih menarik sesuai kesepakatan keduanya, dan tidak ada biaya administrasi untuk penghematan perjalanan dan pendidikan. Dalam penyaluran dana, PT. BPRS Saka Dana Mulia memberikan penawaran pembiayaan gadai emas, *murabahah* dan *musyarakah*. pemanfaatan keuangan digunakan sebagai modal kerja yang didistribusikan sama rata pada bermacam sektor ekonomi, termasuk perdagangan, pertanian, manufaktur, jasa, dan lain sebagainya.

**7. Perkembangan dan Target Pasar**

PT. BPRS Saka Dana Mulia dalam melakukan pengembangan dan perluasan target pasar, melaksanakan antara lain:

- a. Pengoptimalan daerah kerja yang tersedia yang seperti Kecamatan Kota, Kecamatan Jati, Kecamatan Bae, Kecamatan Kaliwungu dan Kecamatan Undaan.
- b. Perluasan wilayah kerja diluar kecamatan diatas.
- c. Melakukan pembinaan dan pengawasan pada nasabah secara efektif dan berkelanjutan dengan menjalin silaturahmi dengan nasabah.
- d. Pengelolaan portofolio usaha menggunakan prosedur pembiayaan yang sehat dan selalu berhati-hati saat penyaluran dana.
- e. Menanamkan sikap SDI yang amanah dan loyal.
- f. Melaksanakan sosialisasi ke usaha rumahan dan usaha-usaha mikro di daerah Kudus yaitu industry rumahan



pembuatan tas di kecamatan Jati, border konveksi di Kecamatan Gebog, pembuatan lencana di desa Demaan, pembuatan anyaman bambu di desa Jepang.

**8. Sumber Daya Insani**

PT. BPRS Saka Dana Mulia saat melaksanakan rencana kerja, dipimpin oleh dua orang direktur dan 12 orang karyawan yang terbagi menjadi 4 orang di bagian pemasaran, 6 orang di bagian administrasi, 1 orang di bagian harta emas dan 1 orang di bagian umum. Menurut pendidikan akademiknya, mereka dapat dibagi menjadi S1 = 10 orang, D3 = 1 orang dan SMA = 3 orang. Dalam rangka peningkatan kualitas sumber daya manusia, telah diadakan pelatihan-pelatihan sesuai dengan poin-poin kebijakan dan strategi manajemen sebelumnya.<sup>1</sup>

**B. Pengujian Data**

**1. Uji Instrumen Penelitian**

**a. Uji Validitas**

Tujuan pengujian adalah untuk mengetahui apakah data hasil instrumen memiliki tingkat akurasi, kebenaran, stabilitas, atau konsistensi. Uji validitas dihitung berdasarkan sampel sebanyak 233 responden. Penelitian ini, dalam menentukan r tabel diperoleh menggunakan rumus  $df = (n-2)$  yaitu  $233-2= 231$ , dapat diartikan nilai r tabel adalah 0,220. Hasil uji validitas masing-masing variabel ditunjukkan pada tabel.

Uji validitas dilaksanakan menggunakan cara memakai program SPSS yang hasilnya bisa disederhanakan yaitu:

**Tabel 4.3**  
**Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

No	Variabel	<i>Person correlation</i>	R tabel	Ket
1	<b>Kualitas Pelayanan</b>	0,420	0,138	Valid
2		0,431	0,138	Valid
3		0,431	0,138	Valid
4		0,402	0,138	Valid
5		0,447	0,138	Valid
6		0,469	0,138	Valid

<sup>1</sup> Ani Khoirunnisa', Data yang Diberikan Langsung dari Karyawan BPRS Saka Dana Mulia Kudus, pada tanggal 21 April 2021, pukul 08.28 WIB.

No	Variabel	<i>Person correlation</i>	R tabel	Ket
7		0,490	0,138	Valid
8		0,441	0,138	Valid
9		0,428	0,138	Valid
10		0,460	0,138	Valid
11		0,527	0,138	Valid
12		0,462	0,138	Valid
13		0,478	0,138	Valid
14		0,419	0,138	Valid
15		0,502	0,138	Valid
16		0,196	0,138	Valid
17		0,256	0,138	Valid
18		0,196	0,138	Valid
19		0,242	0,138	Valid
20		0,272	0,138	Valid
21		0,195	0,138	Valid
22		0,205	0,138	Valid
23		0,183	0,138	Valid
24		0,238	0,138	Valid
25		0,246	0,138	Valid
26		0,236	0,138	Valid
27		0,296	0,138	Valid
28		0,215	0,138	Valid
29		0,194	0,138	Valid
30		0,272	0,138	Valid

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji validitas diatas menunjukkan hasil seluruh nilai *person corelation* > r tabel (0,138) yang diartikan seluruh pertanyaan dinyatakan valid.

Hasil uji validitas variabel Kepuasan Nabasah tersaji dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.4**  
**Uji Validitas Kepuasan Nasabah**

No	Variabel	<i>Person corelation</i>	R tabel	Ket
1	<b>Kepuasan Nasabah</b>	0,403	0,138	Valid
2		0,401	0,138	Valid
3		0,319	0,138	Valid

No	Variabel	<i>Person corelation</i>	R tabel	Ket
4		0,411	0,138	Valid
5		0,383	0,138	Valid
6		0,342	0,138	Valid
7		0,450	0,138	Valid
8		0,403	0,138	Valid
9		0,354	0,138	Valid
10		0,354	0,138	Valid
11		0,435	0,138	Valid
12		0,418	0,138	Valid
13		0,376	0,138	Valid
14		0,393	0,138	Valid
15		0,372	0,138	Valid
16		0,405	0,138	Valid
17		0,360	0,138	Valid
18		0,281	0,138	Valid
19		0,364	0,138	Valid
20		0,262	0,138	Valid
21		0,315	0,138	Valid
22		0,177	0,138	Valid
23		0,277	0,138	Valid
24		0,288	0,138	Valid
25		0,236	0,138	Valid
26		0,257	0,138	Valid
27		0,320	0,138	Valid
28		0,305	0,138	Valid
29		0,231	0,138	Valid
30		0,403	0,138	Valid

*Sumber data: output SPSS yang diolah, 2021*

Pengujian validitas diatas menunjukkan hasil seluruh nilai *person corelation* > r tabel (0,138) yang diartikan seluruh pertanyaan dinyatakan valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas berfungsi untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dapat disebut reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai Cronbach

Alpha > 0,70.<sup>2</sup> Hasil uji reliabilitas untuk masing-masing variabel ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,830	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,825	Reliabel

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2021

Tabel tersebut menunjukkan hasil seluruh variabel mempunyai *Alpha Cronbach* > 0,70 dengan demikian variabel bisa dinyatakan reliabel.

**2. Uji Asumsi Klasik**

Data dapat dipelajari melalui analisis tambahan yang memerlukan uji penerimaan klasik agar hasil analisis data menunjukkan data yang efisien dan tidak terdistorsi. Kriteria tes dijelaskan di bawah ini:

**a. Uji Multikolinearitas**

Uji ini dilaksanakan guna mengetahui apakah terdapat adanya kolerasi diantara variabel bebas. Beberapa cara yang dipakai guna memprediksi gejala multikolinearitas yaitu dengan melihat VIF, bila nilai VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas ditampakkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	90,619	7,648		11,849	,000		
	Kualitas Pelayanan	,179	,067	,173	2,665	,008	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2021

<sup>2</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, 47-48.

Berdasarkan uji multikolinearitas mendapatkan hasil tidak terdapatnya gejala multikolinearitas pada salah satu variabel penjelas dari model regresi yang dipakai yaitu *Quality of Service*, karena nilai *tolerance* > 0,10 dan semua nilai VIF berada di bawah 10.

Berdasarkan hasil pengujian yang terdapat dalam tabel diatas maka bisa diambil kesimpulan tidak terjadinya gejala multikolinearitas, maksudnya tidak terjadinya hubungan linear diantara variabel bebas yang dipakai dalam model regresi.

**b. Uji Autokorelasi**

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Autokorelasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

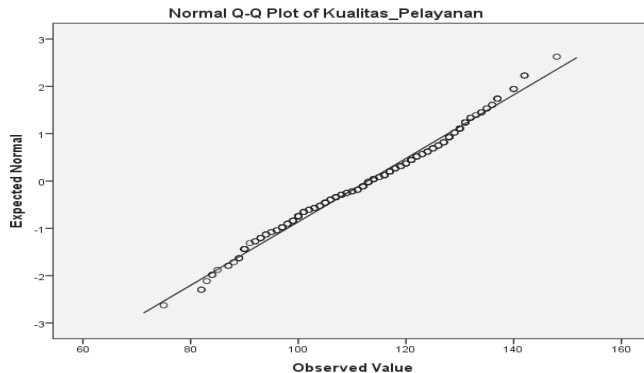
Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
15,191	1,880

*Sumber data: output SPSS yang diolah, 2021*

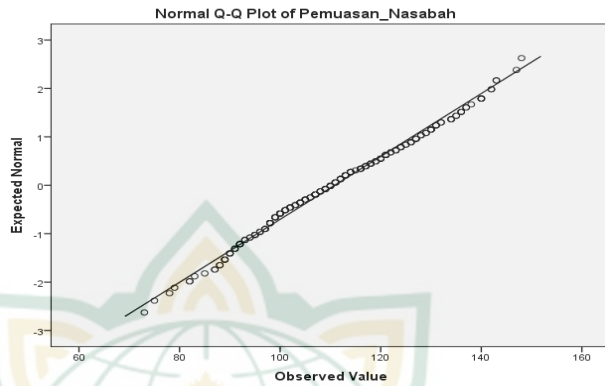
Dari uji autokorelasi diatas, data nilai Durbin Watson senilai 1,880. Kemudian membandingkan dengan nilai tabel taraf signifikansi 5% jumlah responden 84 orang dan jumlah variabel bebas 1, maka diperoleh nilai dl 1,5878 dan nilai du 1,9547 oleh karena nilai DW 1,880 diantara  $dl < DW < 4-dl$  adalah ( $1,5878 < 1,880 < 1,9547$ ) maka sesuai kaidah pengambilan keputusan diambil kesimpulan bahwa tidak terdapatnya autokorelasi.

**c. Uji Normalitas**

**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**Independent Variable : Kualitas Pelayanan**



**Gambar 4.3**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**Dependent Variable : Kepuasan Nasabah**

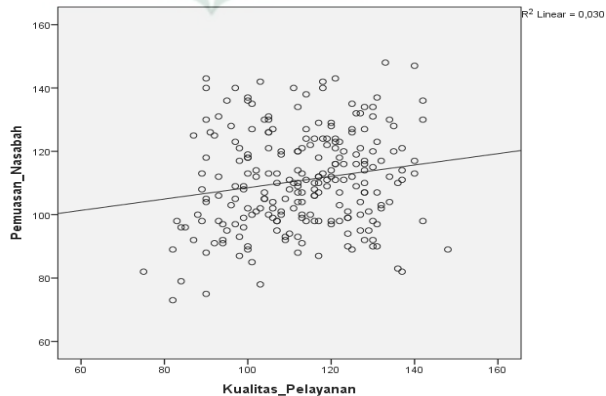


Sumber data: output SPSS yang diolah, 2021

Uji normalitas mempunyai tujuan guna menguji apakah normal ataupun tidaknya model regresi yang dipunyai, dari kedua variabel independent (terikat) dan variabel dependent (bebas). Model regresi yang baik yaitu mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal. Berdasarkan *normal probability plot* pada gambar diatas menampakkan hasil, yaitu data mengikuti arah garis diagonal dan menyebar disekitar garis diagonal atau grafik histogramnya menampakkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

**d. Uji Linieritas Data**

**Gambar 4.4**  
**Hasil Uji Linearitas Data**



Berdasarkan grafik menunjukkan bahwa titik-titik secara acak tersebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Dengan demikian bisa diambil kesimpulan bahwa tidak terjadinya heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi bisa dipakai guna menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia.

**3. Hasil Analisis Statistik**  
**a. Analisis Regresi Linier**

Model analisis regresi linier dipakai guna mengetahui analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dari estimasi didapatkan hasil yaitu:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Analisis Statistik**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	90,619	7,648		11,849	,000
	Kualitas_Pelayanan	,179	,067	,173	2,665	,008

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

*Sumber data: output SPSS yang diolah, 2021*

Dari tabel di atas didapatkan persamaan regresi pengaruh sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + e$$

$$Y = 90,619 + 0,179 + e$$

Nilai koefisien regresi dari variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja (Y) dengan memakai tingkat signifikansi  $\alpha$  0.05 dapat dihasilkan antara lain:

- 1) Nilai konstanta sering dikatakan dengan *intercept* (titik potong X dengan Y) memiliki nilai sebesar 90,619 yang diartikan bahwa bila tidak terdapat variabel bebas yang tersusun atas variabel kualitas pelayanan (X1) yang berpengaruh pada kepuasan nasabah (Y). Kepuasan nasabah (Y) nantinya mendapatkan nilai 90,619.
- 2) Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan pada peningkatan kepuasan nasabah (Y), yang menggunakan koefisien regresi

sebesar 0,179. Maksudnya variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh yang sejalan dengan kepuasan nasabah (Y), bila variabel kualitas pelayanan (X1) naik 1 satuan maka kepuasan nasabah (Y) nantinya naik sebesar 0,180 bila variabel kualitas pelayanan (X1) turun 1 satuan maka kepuasan nasabah (Y) nantinya turun sebesar 0,178.

**b. Koefisien Determinasi**

Dalam memprediksi nilai variabel dependen (Y) dibutuhkan melakukan perhitungan variabel-variabel lainnya yang turut berpengaruh pada variabel Y. Sehingga diantara variabel (dependen dan independen) pasti memiliki korelasi atau keterkaitan. Penelitian ini variabel dependen (Y) merupakan kepuasan nasabah kemudian variabel independen merupakan Kualitas Pelayanan (X). Uji ini memakai SPSS dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.9**

**Hasil Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,173a	,030	,026

*Sumber data: output SPSS yang diolah, 2021*

Dari uji diatas, diketahui bahwasannya keterkaitan yang terjadi diantara variabel bebas pada variabel terikat diperoleh nilai  $r = 0,173$ , untuk itu bisa diartikan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan memiliki hubungan pada variabel terikat kepuasan nasabah (Y). Adapun hubungan yang terjadi positif dan searah dengan tingkat hubungan yang kuat.

**c. Uji Statistik F**

Hal pertama yang merumuskan hipotesis yakni dari pengaruh kualitas pelayanan akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia.

Kemudian ditentukannya besaran F tabel menggunakan ukuran sampel, yang mana dk pembilang 1 dk penyebut 231 dan nilai  $\alpha = 0.05$ , dengan demikian diperoleh F tabel senilai 3,040.



**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	1639,097	1	1639,097	7,103	,008b
	Residual	52847,976	229	230,777		
	Total	54487,074	230			
a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan						

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2021

Selanjutnya ditentukannya besaran F hitung 8,303 yang sudah tersaji pada tabel F dalam persamaan regresi.

Dan yang terakhir adalah menentukan keputusan pengujian menggunakan cara melakukan perbandingan diantara F hitung dan F tabel. Hal ini dikarenakan F hitung > F tabel (7,103 > 3,040) maksudnya pengaruh kualitas pelayanan akad wadi'ah yadh dhamanah (produk tabungan tahapan masyarakat) terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia **H<sub>a</sub> diterima.**

**d. Uji t**

Dalam melakukan uji hipotesis bahwasannya variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan secara parsial pada kepuasan nasabah (Y) memakai uji t. Berdasarkan tabel dibawah hasil persamaan regresi pada variabel-variabel penelitian nantinya ditampakkan satu persatu dengan menampakkan t<sub>hitung</sub> dari olah data SPSS.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	90,619	7,648		11,849	,000
	Kualitas_Pelayanan	,179	,067	,173	2,665	,008
a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah						

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2021

**a. Kualitas Pelayanan**

Dalam melakukan uji satu sisi yang memakai tingkat signifikan sebesar  $\alpha = 0,5$  dan dengan derajat kebebasan  $df (N-k-1) = 231-1-1 = 229$  didapatkan t<sub>tabel</sub> = 1,652. Hasil perhitungannya didapatkan nilai t<sub>hitung</sub>

sebesar 10,577. Dapat dikatakan bahwa,  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $10,577 > 1,652$ ) sesuai yang ada pada tabel diatas. Sehingga bisa diartikan,  $t_{hitung}$  berada pada daerah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maksudnya pengaruh kualitas pelayanan akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia, sehingga  **$H_a$  diterima.**

#### 4. Pembahasan Hasil Penelitian

##### a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akad *Wadi'ah Yadh Dhamanah* (Produk Tabungan Tahapan Masyarakat) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Masa Pandemi Covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia.

Hasil dari pengujian kualitas pelayanan akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia, sehingga memperoleh nilai  $t_{hitung}$  11,849 dengan nilai  $t_{tabel}$  1,652 dan nilai p value (sig)  $0,000 < 0,05$  (tingkat signifikan). Hal tersebut maksudnya  $t_{hitung} > t_{table}$  ( $11,849 > 1,652$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maksudnya secara parsial kualitas pelayanan akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia, sehingga **dapat diterima.**

Dengan adanya perolehan hasil tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Olsen dan Wyckoff dalam “Kualitas Pelayanan: Dimensi dan Cara Mengukurnya” yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkatan perhatian berupa keunggulan yang diinginkan serta berhubungan dengan hal itu merupakan aktivitas pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi harapan konsumen.<sup>3</sup> Jadi, adanya sebuah pelayanan yang berkualitas nantinya berdampak positif bagi nasabah dalam melakukan transaksi sesuai harapan dan keinginannya.

---

<sup>3</sup> Yunita Hasrina, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di PT. Jasa Raharja KPJR Pangkalan Balai,” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* 16, no. 2 (2018): 133.

Penelitian ini selaras dengan penelitian Julia Ramadani Nasution dalam “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Lazada (Studi Kasus Mahasiswa FEBI Angkatan 2014 UIN Sumatera Utara)” dengan hasil yang menunjukkan bahwa penelitian ini secara keseluruhan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap kepuasan pelanggan toko online Lazada.<sup>4</sup> Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Azidni Rofiqo, Vydika Harya Addinata, dan Diyan Novita Sari yang meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan dan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator Bank Syariah di Ponorogo dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwasannya dengan adanya perolehan kualitas pelayanan di perbankan syariah dapat mempengaruhi secara positif terhadap kepercayaan dan kepuasan nasabah bank syariah.<sup>5</sup>

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, yakni dengan adanya pelayanan yang berkualitas dalam melayani transaksi nasabah. Secara otomatis nasabah tersebut akan selalu menggunakan produk tabungan tahapan masyarakat dalam transaksi keuangannya, apalagi dengan adanya akad yang jelas sesuai dengan aturan-aturan yang berlandaskan ketentuan Syariah di BPRS Saka Dana Mulia.

**b. Kualitas Pelayanan Akad *Wadi'ah Yadh Dhamanah* (Produk Tabungan Tahapan Masyarakat) di BPRS Saka Dana Mulia**

Dari hasil hitung uji simultan (uji F) didapatkan nilai koefisien F senilai 7,103 pada tingkat signifikansi 0,008. Hal tersebut dikarenakan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $7,103 > 3,040$ ) maka hipotesis berbunyi kualitas pelayanan akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) terhadap kepuasan nasabah pada masa

---

<sup>4</sup> Julia Ramadani Nasution, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Lazada (Studi Kasus Mahasiswa FEBI Angkatan 2014 UIN Sumatera Utara),” *Jurnal Ekonomi*, no. 2 (2019): 70.

<sup>5</sup> Azidni Rofiqo, Vydika Harya Addinata, dan Diyan Novita Sari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan dan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator Bank Syariah di Ponorogo,” *Etihad: Journal Of Islamic Banking And Finance* 1, no.1 (2021): 9.

pandemi covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia, sehingga **dapat diterima.**

Hasil ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Heni Rohaeni dan Nisa Marwa dalam “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen.<sup>6</sup> Jadi, adanya sebuah pelayanan yang dinilai berkualitas pada produk tabungan tahapan masyarakat (TTM) dengan akad *wadi'ah* menjadikan nasabah semakin percaya serta loyal akan transaksi dikarenakan sesuai harapan dan keinginannya dalam mengelola keuangannya.

Penelitian ini selaras dengan penelitian Anshoriyah Rohman yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Sragen” yang menunjukkan hasil bahwa terdapatnya pengaruh pelayanan pembiayaan murabahah pada kepuasan nasabah di bank muamalat cabang pembantu Sragen.<sup>7</sup> Selain itu penelitian yang menunjukkan hasil yang relevan dilakukan oleh Makestiana yang meneliti tentang “Pengaruh Pemasaran Syariah dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada Nasabah Tabungan Insani (*Wadi'ah* Yadh Dhamanah) di BMT Hasanah Sambit Ponorogo” dengan hasil yang menampakkan bahwasannya kualitas layanan memiliki pengaruh positif pada kepuasan nasabah yang memanfaatkan tabungan produk insani *wadi'ah yadh dhamanah* di BMT Hasanah Sambit Ponorogo.<sup>8</sup>

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, dengan adanya kualitas pelayanan dalam transaksi

---

<sup>6</sup> Heni Rohaeni dan Nisa Marwa, “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Ecodemica* 2, no. 2 (2018): 314.

<sup>7</sup> Anshoriyah Rohman, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Sragen,” *Iqtishodia: Jurnal Ekonomi Syariah* 2, No. 1 (2017): 34.

<sup>8</sup> Bela Makestiana, “Pengaruh Pemasaran Syariah dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada Nasabah Tabungan Insani (*Wadi'ah* Yadh Dhamanah) di BMT Hasanah Sambit Ponorogo,” *STAIN Ponorogo*, no. 1 (2015): 9.

keuangan dalam akad *wadi'ah* pada produk tabungan tahapan masyarakat (TTM) ini memiliki penawaran yang tergolong fleksibel yakni bisa diambil sewaktu-waktu ketika sedang membutuhkan. Maka dari itu produk yang di implementasikan dengan akad ini adalah giro dan tabungan serta di akad ini berlandaskan ketentuan syariah di BPRS Saka Dana Mulia.

**c. Kepuasan Nasabah di BPRS Saka Dana Mulia yang Memanfaatkan Akad *Wadi'ah Yadh Dhamanah***

Dari hasil koefisien determinasi yang dilakukan bisa diketahui bahwasanya korelasi yang terjadi diantara variable bebas dan variable terikat diketahui nilai  $r = 0,173^a$  demikian bisa dikatakan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan, adapun hubungan positif dan sejalan dengan tingkat hubungan yang kuat.

Hasil dari pengujian analisis regresi linear berganda, didapatkan bahwa koefisien determinasi yang dinotasikan dengan  $R^2$  senilai 0,030. Maksudnya bisa diperjelas oleh kualitas pelayanan yang diturunkan dalam model sebesar 3,0% atau dengan kata lain sumbangan efektif variabel independen pada variasi pemahaman sistematis (Y) senilai  $(100\% - 3,0\% = 97\%)$ . Variabel pemahaman sistematis (Y) dapat diperjelas oleh variasi dari kedua variabel independen, sehingga sisanya senilai 97% kepuasan nasabah ini diperjelas oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkannya dalam model penelitian ini.

Hasil tersebut juga sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yaitu “Manajemen Pemasaran” yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah institusi nantinya bertindak dengan bijaksana dengan melakukan pengukuran kepuasan pelanggan yang teratur dikarenakan salah satu kunci guna mempertahankan nasabah yaitu dengan kepuasan pelanggan.<sup>9</sup> Nasabah yang puas pada produk dan jasa pelayanan lebih condong untuk melakukan pembelian dan menggunakan berulang akan produk atau jasa disaat kebutuhan yang sama diwaktu yang berbeda.

Penelitian ini selaras dengan penelitian Roesdian Bayu Ardiyanto yaitu “Pengaruh Kepuasan Nasabah

---

<sup>9</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), 140.

Terhadap Loyalitas Nasabah yang Dimediasi oleh Kepercayaan Nasabah pada Bank BRI Syariah Surakarta” yang menyatakan bahwa adanya indikasi berpengaruh positif pada peningkatan kepuasan nasabah mengakibatkan meningkatnya loyalitas nasabah.<sup>10</sup> Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Maria Magdalena dalam “Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah KPR BTN pada PT Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Padang” yang menunjukkan bahwa kepuasan nasabah KPR BTN berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Padang.<sup>11</sup>

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dengan adanya para karyawan memberikan kepuasan nasabah dalam transaksi produk tabungan tahapan masyarakat (TTM), dengan hal ini para nasabah akan selalu menggunakan produk tabungan tahapan masyarakat (TTM) dalam segala transaksi keuangannya secara penuh karena para nasabah sudah memahami adanya akad yang jelas sesuai dengan aturan-aturan yang berlandaskan ketentuan Syariah di BPRS Saka Dana Mulia. Apalagi nasabah menerima pemberian dalam bentuk bonus (*‘athaya*) yang bersifat sukarela atau sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan pada bank tersebut.

---

<sup>10</sup> Roesdian Bayu Ardianto, “Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah yang Dimediasi oleh Kepercayaan Nasabah pada Bank BRI Syariah Surakarta,” *Jurnal Ekonomi*, no. 3 (2014): 9.

<sup>11</sup> Maria Magdalena, “Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah KPR. BTN pada PT Bank Tabungan Negara Tbk, Cabang Padang,” *Jurnal Manajemen*, no. 1 (2018): 48.