

**HUBUNGAN FASILITAS DAN PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
NASABAH (STUDI DI BMT SM PCNU KABUPATEN TEGAL)**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam

Oleh:

YULYANA TRESNAWATI

NIM. 062623039

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
JURUSAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2012**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulyana Tresnawati

NIM : 062623039

Jenjang : S-1

Jurusan : Syari'ah

Program Studi : Ekonomi Islam

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 13 Juli 2012

Saya yang menyatakan,



Yulyana Tresnawati

NIM. 062623039

NOTA DINAS PEMBIMBING

Purwokerto, 13 Juli 2012

Hal : Skripsi
Sdri. Yulyana Tresnawati
Lamp : 5 (eksemplar)

Kepada Yth.
Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam
Negeri Purwokerto
Di
Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

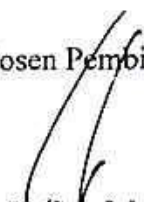
Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi Saudari

Nama : Yulyana Tresnawati
NIM : 062623039
Jurusan/Prodi : Syari'ah/EI
Angkatan Tahun : 2006/2007
Judul : **HUBUNGAN FASILITAS DAN PELAYANAN
DENGAN KEPUASAN NASABAH (STUDI DI BMT SM
PCNU Kabupaten Tegal)**

Dengan ini kami mohon agar skripsi Saudara tersebut di atas untuk dapat dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Dosen Pembimbing


Drs. H. Syufa'at, M.Ag.
NIP. 19630910 199203 1 005



**KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO**

Alamat: Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, 53126
Telp. 0281-635624, 628250 Fax. 0281- 636553 www.stainpurwokerto.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul:

**HUBUNGAN FASILITAS DAN PELAYANAN DENGAN KEPUASAN NASABAH
(STUDI DI BMT SM PCNU KABUPATEN TEGAL)**

yang disusun oleh Saudara: **Yulyana Tresnawati**, NIM. 062623039, Program Studi: **Ekonomi Islam**, Jurusan Syari'ah STAIN Purwokerto, telah diujikan pada tanggal **1 Agustus 2012** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi Islam** oleh **Sidang Dewan Penguji Skripsi**.

Ketua Sidang,

Dr. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

Sekretaris Sidang,

Hariyanto, M. Hum.
NIP. 19750707 200901 1 012

Pembimbing/Penguji

Drs. H. Syufa'at, M.Ag.
NIP. 19630910 199203 1 005

Anggota Penguji

H. Akhmad Faozan, Lc., M. Ag.
NIP. 19741217 200312 1 006

Anggota Penguji

Marwadi, M. Ag.
NIP. 19751224 200501 1 001

Purwokerto, 1 Agustus 2012
Ketua STAIN Purwokerto,



Dr. A. Luthfi Hamidi, M.Ag.
NIP. 19670815 1999203 1 003

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan Rahmat dan Hidayah yang telah diberikan kepada mereka yang dipilih-Nya. Dengan mengucap syukur yang tiada hentinya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Yang telah membawa manusia dari zaman yang gelap gulita ke zaman yang terang benderang yakni Diinul Islam.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam di Jurusan Syari'ah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto.


Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini yang berjudul "Hubungan Fasilitas Dan Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah (Studi Di BMT SM PCNU Kabupaten Tegal)" Tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. A. Luthfi Hamidi, M.Ag., Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto.
2. Drs. Rohmad, M.Pd., Pembantu Ketua I Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto.
3. Drs. H. Ansori, M.Ag., Pembantu Ketua II Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto.
4. Dr. Abdul Basit, M.Ag., Pembantu Ketua III Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto.

- 5 Drs. H. Syufa'at, M.Ag., Ketua Jurusan Syari'ah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto. Dan Pembimbing Skripsi yang telah membimbing, memberikan arahan, masukan dan motivasi dengan penuh kesabaran kepada penyusun.
- 6 Ahmad Dahlan, M.S.I., Ketua Prodi Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto.
- 7 Segenap Dosen dan Karyawan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto.
- 8 Pimpinan, staf, dan nasabah BMT SM PCNU Kabupaten Tegal yang telah memberikan informasi dan data untuk menyusun skripsi ini
- 9 Ucapan terima kasih yang tiada akhir wajib penulis sampaikan buat Ibu dan Bapak, kakak-kakakku dan adik-adikku. Berkat do'a dan kasih sayang merekalah yang selalu membangkitkan harapan penulis.
- 10 Teman-teman Prodi EI, MUA dan AS Angkatan 2006.
- 11 Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Akhirnya penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan penyusun, maka tegur sapa dan kritikan yang konstruktif dari para pembaca, dengan senang hati penyusun terima dan mudah-mudahan skripsi ini berguna bagi penyusun dan bagi pembaca pada umumnya.

Purwokerto, 13 Juli 2012


Yulvana Tresnawati
NIM.062623039

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 158 tahun 1987 Nomor 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang pedoman transliterasi Arab-Latin dengan beberapa penyesuaian menjadi berikut:

1. Konsonan

Huruf arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta	t	te
ث	sa	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	er
ز	zak	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain'	koma terbalik ke atas
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	ki
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wawu	w	we
ه	ha	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya	y	ye

2. Vokal

1) Vokal tunggal (monofong)

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
َ	fatḥah	a	a
ِ	kasroh	i	i
ُ	damah	u	u

Contoh: كَتَبَ - kataba يَذْهَبُ - yazhabu
 فَعَلَ - fa'ala سُنِيَلا - su'ila

2) Vokal rangkap (diftong)

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
اِي	fathah dan ya	ai	a dan i
اُو	fathah dan wawu	au	a dan u

Contoh: كَيْفَ - kaifa هَوْلَ - haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ...ا...	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
اِ...ا...	kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
اُ...ا...	damah dan wawu	ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - qāla قِيلَ - qīla
 رَمَى - ramā يَقُولُ - yaqūlu

4. Ta Marbūṭah

Transliterasi untuk ta marbūṭah ada dua:

1) *Ta marbūṭah* hidup

Ta marbūṭah yang hidup atau mendapatkan ḥarakat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah /t/.

2) *Ta marbūṭah* mati

Ta marbūṭah yang mati atau mendapat ḥarakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

3) Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h)

contoh:

روضۃ الأطفال	Raudah al-Aṭfāl
المدينة المنوره	al-Madīnah al-Munawwarah
طلحة	Ṭalḥah

5. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا - rabbanā

نَزَّلَ - nazzala

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dengan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

- 1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*, kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
- 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*, ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung atau hubung.

Contoh:

الرجل - ar-rajulu

القلم - al-qalamu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun itu, hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila Hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Hamzah di awal	أكل	akala
Hamzah di tengah	تأخذون	ta' khuzūna
Hamzah di akhir	التوء	an-nau'u

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dua cara; bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan. Namun penulis memilih penulisan kata ini dengan perkata.

Contoh:

وان الله هو خير الرازيقین : wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn

فاوفوا الكيل والميزان : fa aufū al-kaila wa al-mīzāna

HUBUNGAN FASILITAS DAN PELAYANAN DENGAN KEPUASAN NASABAH (STUDI DI BMT SM PCNU KABUPATEN TEGAL)

Yulyana Tresnawati
yulyanaduabelas@gmail.com
Program Studi S1 Ekonomi Islam Jurusan Syariah
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto

ABSTRAK

BMT Syirkah Mu'awanah Pengurus Cabang Nahdlatul 'Ulama Kabupaten Tegal sebagai salah satu lembaga keuangan mikro yang ada di daerah Banjarnegara senantiasa perlu meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanannya, demi menjaga kepuasan nasabahnya. Hal ini penting agar *loyalitas* nasabah yang telah ada, dan kesuksesan yang selama ini diraih dapat tetap dipertahankan dan ke depannya berusaha untuk selalu ditingkatkan dan ditingkatkan agar dari waktu ke waktu apabila kualitas pelayanan baik, maka akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabahnya dan akan terus berkembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada dan tidaknya hubungan fasilitas dan pelayanan dengan kepuasan nasabah di BMT SM PCNU (*Baitul Mal Wat Tamwil Syirkah Mu'awanah* Pengurus Cabang Nahdlatul 'Ulama) Kabupaten Tegal. Metode Penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yang menggunakan uji reliabilitas, validitas serta koefisien korelasi *spearman* (*rs*) adapun perhitungan data menggunakan *SPSS for Windows Release 17.0*.

Hipotesis nol yang diuji dalam penelitian ini adalah untuk menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan hipotesis alternative yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil pengujian reliabilitas dan validitas menunjukkan ketiga variabel dinyatakan valid karena nilai dari masing-masing variabel lebih besar dari angka kritik tabel sebesar 0,126. Sedangkan dengan menggunakan korelasi *rank Spearman* menghasilkan perhitungan angka korelasi antara variabel fasilitas dengan kepuasan nasabah adalah sebesar 0,651. Artinya hubungan antara kedua variabel tersebut adalah berkorelasi cukup. Angka probabilitas antara kedua variabel adalah sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ yang berarti hubungan antara variabel fasilitas dengan kepuasan nasabah adalah signifikan. Sedangkan angka korelasi variabel pelayanan dengan kepuasan nasabah adalah sebesar 0,622. Artinya hubungan antara kedua variabel tersebut adalah berkorelasi cukup. Angka probabilitas antara kedua variabel adalah sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ yang berarti hubungan antara variabel fasilitas dengan kepuasan nasabah adalah signifikan. Dari hasil tersebut membuktikan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel fasilitas dan pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah.

Kata kunci: Ekonomi Islam, Kepuasan Nasabah, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
ABSTRAK.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah.....	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Batasan Masalah.....	7
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
F. Telaah Pustaka	8
G. Hipotesis	10
H. Metode Penelitian.....	10
I. Sistematika Pembahasan.....	16

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG FASILITAS DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH

A. Fasilitas	18
1. Pengertian Fasilitas	18
2. Fasilitas Pelayanan.....	18
B. Kualitas Pelayanan	21
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	25
3. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah.....	28
4. Konsep Kualitas Pelayanan.....	30
5. Sistem Pelayanan Nasabah.....	32
6. Konsep <i>Total Quality Service</i> (TQS).....	35
7. Metode Pemecahan dalam <i>Total Quality Service</i> (TQS).....	39
C. Kepuasan Nasabah.....	40
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	40
2. Dimensi Kepuasan Pelayanan dan Jasa	42
3. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	46

BAB III GAMBARAN UMUM BMT SM PCNU KABUPATEN
TEGAL

A. Profil BMT SM PCNU Kabupaten Tegal.....	51
B. Struktur Organisasi BMT SM PCNU Kabupaten Tegal	55
C. Produk-produk BMT SM PCNU Kabupaten Tegal	58

BAB IV ANALISIS DATA

A. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	64
B. Pengujian Hipotesis	70

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	72
B. Saran-saran.....	72
C. Penutup.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Metode Skala Dan Pengukurannya.....	12
2. Data Hasil Kuesioner Nasabah Tentang Fasilitas BMT SM PCNU Kabupaten Tegal.....	65
3. Data Hasil Kuesioner Nasabah Tentang Pelayanan BMT SM PCNU Kabupaten Tegal.....	66
4. Data Hasil Kuesioner Nasabah Tentang Kepuasan Nasabah BMT SM PCNU Kabupaten Tegal.....	67
5. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Fasilitas, Pelayanan, Dengan Kepuasan Nasabah BMT SM PCNU Kabupaten Tegal.....	68
6. Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas, Pelayanan, Dengan Kepuasan Nasabah BMT SM PCNU Kabupaten Tegal.....	70
7. Hasil Uji Rank Spearmans Instrumen Variabel Fasilitas, Pelayanan Dengan BMT SM PCNU Kabupaten Tegal.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Sistem TQS.....	35
2. Struktur organisasi kerja UJKS BMT SM PCNU Kabupaten Tegal.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Tabel 5.1 Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu Dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, dan 10%.
- Lampiran 2. Surat Perintah Tugas Penelitian
- Lampiran 3. Surat Permohonan Ijin Riset Individual Kepada Kepala Bakesbanglinmas Kabupaten Tegal
- Lampiran 4. Surat Rekomendasi Penelitian dari Bappeda Kabupaten Tegal
- Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian dari Bakesbanglinmas Kabupaten Tegal
- Lampiran 6. Surat Ijin Observasi dari BMT SM PCNU Kabupaten Tegal
- Lampiran 7. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari BMT SM PCNU Kabupaten Tegal.
- Lampiran 8. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Fasilitas.
- Lampiran 9. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pelayanan.
- Lampiran 10. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah
- Lampiran 11. Hasil Uji Korelasi *Rank Spermans*
- Lampiran 12. Nilai r tabel
- Lampiran 13. Kuesioner
- Lampiran 14. Surat Keterangan Lulus Seminar
- Lampiran 15. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Ujian Komprehensif
- Lampiran 16. Surat Keterangan Wakaf
- Lampiran 17. Sertifikat BTA dan PPI
- Lampiran 18. Sertifikat Bahasa Arab
- Lampiran 19. Sertifikat Bahasa Inggris

Lampiran 20. Sertifikat KKN

Lampiran 21. Sertifikat PPL

Lampiran 22. Sertifikat Komputer

Lampiran 23. Blangko Bimbingan

Lampiran 24. Daftar Riwayat Hidup.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemunculan BMT sebagai organisasi yang relatif baru menimbulkan tantangan besar. Sebagai lembaga keuangan syaria'ah, BMT harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip syari'ah. Keimanan menjadi landasan atas keyakinan untuk mampu tumbuh dan berkembang. Keterpaduan mengisyaratkan adanya harapan untuk mencapai sukses dunia dan akhirat, juga keterpaduan antara sisi *mal* dan *tamwil* (sosial dan bisnis), juga keterpaduan antara fisik dan mental, rohaniah dan jasmaniah. Kekeluargaan dan kebersamaan berarti upaya untuk mencapai kesuksesan tersebut diraih secara bersama, baik antar pengurus dan pengelola maupun dengan nasabah. Kemandirian berarti BMT tidak dapat hidup hanya dengan bergantung pada uluran tangan atau fasilitas pemerintah, tetapi harus berkembang dari meningkatnya partisipasi nasabah dan masyarakat, untuk itulah pola pengelolanya harus professional.¹

Lahirnya lembaga keuangan syari'ah "*Baitul Mal Wat Tamwif*" yang biasanya disebut BMT, sesungguhnya dilatarbelakangi oleh pelarangan riba. BMT adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan konsep *Baitul Mal Wat Tamwil*. Kegiatan BMT mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha makro dan kecil dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan

¹ PINBUK (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil), *Pedoman Cara Pembentukan BMT*, (Jakarta: Wasantara.Net.id, 2000), hlm.2.

kegiatan ekonominya, sedangkan kegiatan *Baitul Mal* adalah menerima titipan Bazis dari dana zakat, infaq dan sadaqah dan menjalankannya sesuai dengan peraturan dan amanahnya. Dalam definisi operasional PINBUK BMT adalah lembaga usaha ekonomi rakyat kecil, yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum berdasarkan prinsip syari'ah dan prinsip koperasi.²

Dalam iklim ekonomi yang serba berdimensi ganda tersebut, adanya lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan syariat Islam, diantaranya adalah BMT SM PCNU (*Baitul Mal Wat Tamwil Syirkah Mu'awanah* Pengurus Cabang Nahdatul 'Ulama) Kabupaten Tegal yang terletak di Jl. Raya Selatan Banjaran Adiwerna Tegal diharapkan mampu menjadi alternatif bagi pengembangan ekonomi masyarakat banjaran dan sekitarnya. *Baitul Mal Wat Tamwil* (BMT) adalah bentuk lembaga keuangan syariah yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas usaha ekonomi anggota dan masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat dapat terbantu dan menjauhkan diri dari sistem transaksi dan iklim usaha perekonomian yang merugikan. BMT pada prakteknya tidak sedikit mendapatkan beragam hambatan terutama dalam menguatkan kesejahteraan masyarakat/nasabahnya.³

BMT Syirkah Mu'awanah Pengurus Cabang Nahdatul 'Ulama Kabupaten Tegal sebagai lembaga keuangan makro syariah yang mempunyai visi "Meningkatkan kualitas ibadah anggota sehingga mampu sebagai khalifah Allah di atas bumi ini", dan misi "menerapkan prinsip Syari'ah dalam kegiatan ekonomi, memberdayakan pengusaha kecil dan membina kepedulian *agmiyā*

² *Ibid.*, hlm.2.

³ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wat Tamwil*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hlm. 187-188.

kepada *du'afa* secara terpadu dan berkesinambungan, dituntut untuk bisa menjadi perantara antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana, yang mempunyai potensi untuk mengembangkan kesejahteraan ekonomi masyarakat.

BMT Syirkah Mu'awanah Pengurus Cabang Nahdhatul 'Ulama Kabupaten Tegal sebagai lembaga keuangan mikro, berusaha mempertahankan kelembagaannya agar dapat bersaing dengan lembaga keuangan lain, salah satu cara untuk dapat bersaing adalah melalui fasilitas dan pelayanan, fasilitas dan pelayanan ini dilakukan untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah serta berusaha memenuhi harapan mereka, seorang nasabah tentunya menginginkan fasilitas dan pelayanan dengan kualitas yang terbaik karena kualitas pelayanan yang diberikan merupakan kinerja terpenting bagi kepuasan nasabah.

Menurut salah satu nasabah BMT Syirkah Mu'awanah Pengurus Cabang Nahdhatul 'Ulama Kabupaten Tegal yang bernama Ibu Sugiarti yang berprofesi sebagai wirausaha, alasan mengapa memanfaatkan jasa BMT tersebut karena keramahan dan kecakapan karyawan dalam berkomunikasi dan BMT memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah.⁴

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan maka nasabah merasa tidak puas, dan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka niscaya nasabah akan puas. Salah satu faktor yang harus ada agar

⁴Wawancara dengan Ibu Sugiarti, tanggal 13 Juni 2012.

dapat diselenggarakan pelayanan yang berkualitas adalah adanya sistem pelayanan yang berorientasi pada kepentingan nasabah atau pengguna jasa. ✓

Upaya memberikan pelayanan yang prima dalam memenuhi kepuasan nasabah dengan berbagai cara meliputi pemberian hadiah pada saat mendekati hari raya idul fitri hal ini dilakukan sebagai bentuk rasa terima kasih kepada nasabah dan bertujuan untuk memastikan *loyalitas* nasabah kepada BMT, melakukan kerjasama dengan lembaga lain dalam melakukan program sosial sedangkan untuk pelayanan pada pihak *internal* yaitu karyawan BMT SM PCNU Kabupaten Tegal memberikan bonus terhadap karyawan terbaik hal ini tentunya bertujuan untuk memotivasi pada karyawan lain.

Sedangkan dalam sistem penghimpunan dana (*funding*) dan penyaluran dana (*financing*) BMT lebih banyak menggunakan sistem jemput bola di mana petugas BMT lebih aktif dalam melayani nasabah, petugas datang ketempat usaha masing-masing nasabah, dan untuk mempercepat akses juga dibuka kantor cabang di Talang dan Pagerbarang, meskipun ada yang langsung datang ke BMT walaupun dalam jumlah yang sedikit, BMT terus berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam sistem jemput bola, karena dengan sistem ini nasabah akan lebih banyak melakukan komunikasi dengan nasabah, dari hal tersebut bisa dilihat bahwa nasabah *funding dan Financing* lebih banyak melakukan transaksi atau berhubungan langsung dengan pegawai BMT maupun tempatnya.

Kepuasan nasabah penting untuk diukur agar lembaga dapat mengetahui atribut apa dari sesuatu produk yang dapat memuaskan nasabahnya. Pengetahuan tentang persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan lembaga keuangan, akan membantu lembaga dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada

nasabahnya sehingga nasabah akan merasa puas dan dapat memberikan *loyalitas* yang tinggi kepada lembaga tersebut.

Nasabah yang puas adalah penyebar promosi dari mulut ke mulut sehingga lembaga keuangan akan mendapat keuntungan ganda, di samping jumlah nasabah lembaga keuangan akan meningkat. BMT juga mendapat iklan gratis.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan dan fasilitas yang memadai. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan nasabah adalah untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. BMT Syirkah Mu'awanah Pengurus Cabang Nahdatul 'Ulama Kabupaten Tegal merupakan sebuah perusahaan jasa keuangan yang sedang berkembang sehingga memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan kepuasan nasabahnya. Oleh karena itu, penulis memilih BMT Syirkah Mu'awanah Pengurus Cabang Nahdatul 'Ulama Kabupaten Tegal sebagai tempat penelitian dengan harapan mampu memberikan manfaat bagi kemajuan BMT Syirkah Mu'awanah Pengurus Cabang Nahdatul 'Ulama Kabupaten Tegal dari hasil penelitian yang dilakukan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Hubungan Fasilitas Dan Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah (Studi Di BMT SM PCNU Kabupaten Tegal)".

B. Penegasan Istilah

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami maksud judul skripsi ini, maka penegasan istilah sangat diperlukan.

1. Fasilitas

Fasilitas adalah berbagai sarana yang sangat dibutuhkan oleh nasabah. Fasilitas merupakan wujud nyata atas keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan alat-alat pendukung yang berwujud dari lembaga keuangan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

2. Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan segala kegiatan atau tindakan yang mengandung manfaat yang ditawarkan oleh pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibles* (tidak dapat diraba tapi dapat dirasakan) serta tidak mengakibatkan kepemilikan atas sesuatu.

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan atau sikap terhadap produk (barang dan jasa) yang muncul setelah nasabah mengkonsumsi atau mendapatkan pelayanan dan melakukan penilaian terhadap *performance* produk yang benar-benar dirasakannya.⁵

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang hendak dicari jawabannya dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: "Apakah

⁵ Siti Aisyah dan M. Nadrattuzaman Hosien, *Citra Perusahaan, Fasilitas, dan Pelayanan Terkait Tingkat Kepuasan Nasabah Di Perbankan Syariah (Studi Empiris Pada Bank Syariah Mandiri)*, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Volume.6, Nomor.3, Desember, 2009.

ada hubungan antara fasilitas dan pelayanan dengan kepuasan nasabah di BMT Syirkah Mu'awanah Pengurus Cabang Nahdatul 'Ulama Kabupaten Tegal?"

D. Batasan Masalah

Dari rumusan masalah di atas penulis membatasi masalah pada pengukuran tingkat kepuasan nasabah dari variabel fasilitas dan pelayanan.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui dan memperoleh data yang konkrit tentang ada dan tidaknya hubungan fasilitas dan pelayanan dengan kepuasan nasabah di BMT SM PCNU Kabupaten Tegal

2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai bahan penilaian dan informasi bagi BMT SM PCNU Kabupaten Tegal dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
- b. Bagi penulis penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan disiplin ilmu yang diteliti serta memperoleh gambaran yang lebih rinci mengenai fasilitas dan kinerja pelayanan BMT terkait dengan kepuasan nasabah.
- c. Bagi pihak lain sebagai masukan untuk perkembangan penelitian lebih lanjut dan sumbangan pemikiran dalam bentuk skripsi untuk menambah referensi bagi penelitian sejenis.

F. Telaah Pustaka

Pada penelitian ini, penulis mendapatkan beberapa informasi penting dari karya ilmiah yang dihasilkan oleh penulis lain. Hal ini sangat membantu penulis dalam menggabungkan teori, menganalisis data dan menarik kesimpulan dari permasalahan yang penulis angkat diantaranya adalah:

Penelitian Irwan Hastanto, judul Skripsinya "*Prospek Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) di Era Globalisasi: Studi Kasus di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Dana Mentari Purwokerto*"

Dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa *Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Dana Mentari* memiliki prospek yang cukup bagus untuk lebih maju di era globalisasi, karena *Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Dana Mentari* dianggap telah mencukupi syarat untuk menjadi lebih keuangan formal. Hal itu bisa dilihat dari asset yang dimiliki, jangkauan layanan cukup luas yang memiliki nasabah atau anggota yang cukup banyak, sehingga bisa meningkatkan *Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Dana Mentari* untuk berubah menjadi Bank Syariah seperti BPR Syari'ah ataupun yang lebih besar dengan catatan *Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Dana Mentari* mampu mempertahankan atau konsisten dengan prinsip dasarnya yaitu prinsip Syari'ah dan tujuannya yaitu mampu menjadi lembaga keuangan yang efektif, terpercaya, professional.⁶

Muhammad Ridwan dalam bukunya *Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)* membahas mulai dari landasan filosofis *Baitul Mal Wat Tamwil* diantaranya

⁶ Irwan Hastanto, *Prospek Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) di Era Globalisasi: Studi Kasus di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Dana Mentari Purwokerto*, Skripsi Tidak Diterbitkan (Purwokerto: STAIN Purwokerto, 2003), hlm.70-71.

pengertian, visi, dan misi, tujuan, fungsi, azas dan landasan termasuk juga organisasi dan manajemen *Baitul Mal Wat Tamwil* serta pembiayaannya.⁷

Ahmad Dahlan Rosyidin dalam bukunya *Lembaga Mikro dan Pembiayaan Muḍārabah* mengemukakan tentang tujuan didirikannya *Baitul Mal Wat Tamwil* yaitu meningkatkan kualitas usaha ekonomi para anggota menuju kesejahteraan. *Baitul Mal Wat Tamwil* juga bersifat usaha bisnis yang mandiri, ditumbuhkembangkan keimanan, keterpaduan (*kāfah*) dan kekeluargaan.⁸

Ali Hasan dalam bukunya *Marketing* mengemukakan tentang kepuasan pelanggan merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam ilmu pemasaran. Peta persaingan bisnis semakin meningkat tajam, preferensi dari perilaku pelanggan berubah, teknologi informasi berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis untuk lebih fokus menanggapi kepuasan pelanggan untuk menjamin pengembangan bisnis. Di saat persaingan semakin ketat, produsen berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menawarkan berbagai jenis produknya, dampaknya konsumen memiliki banyak pilihan, kekuatan tawar menawar konsumen semakin besar, yang mendorong setiap perusahaan harus menempatkan orientasinya pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Produsen semakin yakin bahwa kunci sukses untuk memenangkan persaingan terletak pada kemampuannya memberikan total *customer value* yang dapat memuaskan pelanggan/nasabah melalui penyampaian produk yang berkualitas dengan harga bersaing.⁹

⁷ Muhamad Ridwan, *Manajemen Baitul Mal...*, hlm. 125-163.

⁸ Ahmad Dahlan Rosyidin, *Lembaga Mikro dan Pembiayaan Muḍārabah*, (Yogyakarta: Global Pustaka Utama, 2004), hlm. 13.

⁹ Ali Hasan, *Marketing...*, hlm. 56.

Sementara penelitian yang dilakukan oleh Siti Aisyah dan M. Nadratuazzaman Hosen, dengan judul penelitian "*citra Perusahaan, Fasilitas, dan Pelayanan Terkait Tingkat Kepuasan Nasabah Di Perbankan Syariah (Studi Empiris Pada Bank Syariah Mandiri)*" dengan hasil penelitian bahwa hubungan kepuasan pelanggan/nasabah harus menjadi salah satu tujuan dari setiap bank, karena nasabah yang tidak puas akan meninggalkan bank tersebut dan menjadi nasabah pada bank lain yang dapat memberikan tingkat kepuasan pelayanan yang lebih baik.¹⁰

G. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan yang bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah sehingga harus diuji secara empiris (hipotesis berasal dari kata *hypo* yang berarti di bawah dan *thesa* yang berarti kebenaran). Pernyataan atau dugaan tersebut disebut proposisi.¹¹

Perumusan hipotesis dalam perumusan ini adalah:

Ho: Tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Ha: Ada hubungan yang signifikan antara kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

H. Metode Penelitian

Metode penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

¹⁰ Siti Aisyah dan M. Nadratuazzaman Hosen, *Citra Perusahaan, Fasilitas, dan Pelayanan Terkait Tingkat Kepuasan Nasabah Di Perbankan Syariah (Studi Empiris Pada Bank Syariah Mandiri)*, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Volume.6, Nomor.3, Desember, 2009.

¹¹ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hlm. 31.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) merupakan penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau pada responden.¹²

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada BMT SM PCNU Kabupaten Tegal yang terletak di Jl. Raya Selatan Banjarn Adiwerna Tegal Kios No. 28-30 , Telp. (0283) 3447215-3307284.

3. Obyek dan Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini, obyek penelitian utamanya adalah kepuasan nasabah, sedangkan subyek penelitian adalah nasabah BMT SM PCNU Kabupaten Tegal.

4. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini cara pengumpulan data menggunakan metode kuesioner, wawancara, dan dokumentasi.

a. Kuesioner atau Angket

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.¹³

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan angket tertutup yang mana pilihan jawabannya sudah disediakan oleh penulis sebelumnya. Kuesioner tersebut diberikan kepada nasabah BMT SM

¹² Ibid., hlm. 5.

¹³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), hlm. 151.

PCNU. Penilaian untuk setiap jawaban diukur dengan menggunakan skala *Likert* dengan rumusan sebagai berikut:

Tabel 1
Metode Skala dan Pengukurannya¹⁴

Sangat tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Ragu-ragu (RG)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)

b. Wawancara atau *Interview*

Wawancara atau *Interview* adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.¹⁵ Dalam penelitian ini *interview* dilakukan kepada manajer BMT SM PCNU Kabupaten Tegal, metode ini untuk mencari data sekunder khususnya data yang tidak terdapat dalam kuesioner.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti: buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.¹⁶ Metode ini untuk mencari data sekunder antara lain profil perusahaan, visi dan misi, dan struktur organisasi.

¹⁴ Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004), hlm. 46-47.

¹⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian...*, hlm. 155.

¹⁶ *Ibid*, hlm. 158.

5. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner.¹⁷

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain.¹⁸

6. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu.¹⁹ Adapun yang dimaksud populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BMT SM PCNU Kabupaten Tegal. Jumlah populasi nasabah dalam penelitian ini adalah 3000 nasabah yang terdiri dari pedagang, pegawai negeri, karyawan swasta dan lain-lain.²⁰

b. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.²¹ Prosedur pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan sampel random atau acak.

¹⁷ Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm. 130.

¹⁸ *Ibid*, hlm. 130.

¹⁹ Nur Indriatono dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, (Jogyakarta: BPFE, 2002), hlm. 115.

²⁰ Wawancara dengan Ibu Maftukha, SE. manajer BMT SM PCNU Kabupaten Tegal Pada Tanggal 6 Juli 2012.

²¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian...*, hlm. 104.

Penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan dari *Isaac dan Michael*, dengan menggunakan tabel 5.1, bila jumlah populasi = 3000, tingkat kesalahan 10 %, maka jumlah sampelnya = 248 nasabah.²²

Penentuan jumlah sampel dapat dilihat pada Lampiran 1

7. Metode Analisis Data

Untuk menganalisis data yang diperoleh dari hasil penelitian, penulis menggunakan beberapa alat analisis yaitu:

a. Statistik deskriptif

Statistik deskriptif adalah menggunakan metode numerik dan grafis untuk mengenali pola sejumlah data, merangkum informasi yang terdapat dalam data tersebut, dan menyajikan informasi tersebut dalam bentuk yang diinginkan.²³

b. Uji Validitas

Uji Validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan.²⁴ Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Untuk menguji validitas kuesioner digunakan teknik korelasi *product moment* yaitu:

$$r_{XY} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 117-130.

²³ Nur Indriatono dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis...*, hlm. 170.

²⁴ Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 53.

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*

N = Jumlah responden

X = Skor pernyataan

Y = Skor total

Dengan tingkat signifikansi sebesar 95% ($\alpha = 0,05$), maka kriteria pengujian:

Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, berarti item pertanyaan tersebut valid.

Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, berarti item pertanyaan tersebut tidak valid.²⁵

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian atau kuesioner dalam mengukur variabel-variabel yang dioperasionalkan. Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *cronbach alpha*, sebagai berikut:

Uji reliabilitas dilakukan dengan teknik *Cronbach Alpha* (α).²⁶

Dengan menggunakan rumus:
$$r_{ii} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_k^2}{\sigma_i^2} \right)$$

Keterangan:

r_{ii} : reliabilitas instrument

k: banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$: jumlah varian butir

σ_i^2 : varian total

²⁵ *Ibid.*, hlm. 54.

²⁶ Husein Umar, *Riset Pemasaran...*, hlm. 207.

Dengan derajat kebebasan (dk) = $(n-2)$ dan $\alpha=0,05$ maka jika: $r_{hitung} > r_{tabel}$, pernyataan dinyatakan reliabel dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tidak reliabel.

d. Model *Rank Sperman* (r_s)

Rumus koefisien korelasi *Sperman* (r_s), digunakan pada analisis korelasi sederhana untuk variabel ordinal.²⁷

Rumus yang digunakan adalah:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dimana: $\sum di^2$ Beda (selisih) setiap pasangan rank

N: Jumlah pasang *rank*

r_s : *Ranking sperman*

e. Deskriptif Kualitatif

Analisis deskriptif kualitatif adalah memberikan predikat pada variabel yang diteliti sesuai dengan kondisi sebenarnya. Predikat yang diberikan tersebut dalam bentuk peringkat sebanding dengan atau atas dasar kondisi yang diinginkan.²⁸

I. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh gambaran yang jelas serta mempermudah dalam pembahasan maka pembahasan secara menyeluruh dalam skripsi ini terbagi dalam lima bab. Secara umum gambaran sistematika pembahasan skripsi ini sebagai berikut:

²⁷ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian...*, hlm. 57.

²⁸ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), hlm. 353.

Bab I berisi pendahuluan yakni mengemukakan latar belakang masalah, rumusan masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, telaah pustaka, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II membahas tinjauan umum tentang fasilitas, pelayanan, dan kepuasan nasabah.

Bab III membahas tentang gambaran umum BMT SM PCNU Kabupaten Tegal

Bab IV merupakan analisis data yang menjelaskan tentang hasil pembahasan hubungan fasilitas, pelayanan, terkait dengan kepuasan nasabah.

Bab V merupakan penutup yang meliputi kesimpulan, saran-saran, dan penutup.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG FASILITAS DAN PELAYANAN

TERHADAP KEPUASAN NASABAH

A. Fasilitas

1. Pengertian Fasilitas

Fasilitas adalah berbagai sarana yang sangat dibutuhkan oleh nasabah. Fasilitas merupakan wujud nyata atas keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan alat-alat pendukung yang berwujud dari lembaga keuangan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.²⁹

2. Fasilitas Pelayanan

Beberapa fasilitas pelayanan yang dimaksud disini, antara lain:

a. Fasilitas ruangan, yang terdiri dari ruang-ruang:

1). Pelayanan yang cukup aman dan tertib, seperti meja layanan dan loket yang cukup untuk berkas permohonan, penyetoran, dan penerimaan uang, satu dan lain disesuaikan dengan jumlah orang yang harus dilayani rata-rata setiap hari kerja.

2). Informasi, dilengkapi dengan bahan-bahan yang penting yang secara umum ingin diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan. Untuk menghindari kemungkinan timbulnya salahpahaman terutama karena kelalaian bahasa, lebih baik sebelumnya disiapkan keterangan atau petunjuk tertulis secara singkat tetapi jelas mengenai sesuatu yang

²⁹Siti Aisyah dan M. Nadrattuzaman Hosen, *Citra Perusahaan, Fasilitas, dan Pelayanan Terkait Tingkat Kepuasan Nasabah Di Perbankan Syariah (Studi Empiris Pada Bank Syariah Mandiri)*, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Volume.6, Nomor.3, Desember, 2009.

umum diperlukan. Mengenai cara ini dapat dihindari timbulnya tanya-jawab di ruang pelayanan yang dapat mengganggu orang lain. Jadi ruang informasi ini sengaja disediakan untuk segala macam pertanyaan dan petunjuk mengenai berbagai hal dalam hubungan dengan kegiatan pelayanan.

3). Tunggu, dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk dapat membaca, tempat duduk, meja kecil seperlunya, asbak dan bak sampah.

4). Ibadah, terutama bagi mereka yang beragama islam (musala), agar sambil menunggu selesainya urusan, mereka dapat melaksanakan kewajiban shalat dhuhur dan ashar. Telah dimaklumi bersama bahwa musala sudah menjadi kebutuhan bagi mereka yang beragama islam. Sudah tentu musala ini dilengkapi dengan, tempat mengambil air wudu dan alas shalat (sajadah). Karena fungsi ruangan ini adalah untuk menghadap Allah Yang Maha Agung, maka letaknya hendaklah yang pantas (bukan di sempilan gang, pojok bangunan belakang, dekat kamar kecil umum, di bawah tangga atau di belakang dapur).

5). Kamar-kecil, dilengkapi dengan sistem pengairan yang baik, agar tidak menimbulkan bau tidak sedap dan terjaga kebersihannya.

6). Kantin murah selain untuk keperluan pegawai juga melayani orang-orang yang sedang menunggu. Setidak-tidaknya di ruang tunggu disediakan minuman air putih.³⁰

³⁰ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 121-122.

b. Telepon umum

Fasilitas telepon umum di kota-kota besar sudah menjadi perlengkapan fasilitas umum, dan sangat membantu orang-orang yang sedang dalam keperluan mendesak melakukan komunikasi dengan keluarga atau teman. Lokasi telepon umum ini hendaknya tidak terlalu jauh dengan ruang tunggu dan masih dalam lingkungan halaman kantor yang bersangkutan.

c. Alat panggil

Untuk ruangan tunggu yang luas dan banyak loket/pintu sangat perlu fasilitas alat panggil yang mudah didengar atau dibaca oleh orang-orang yang sedang menunggu. Mengingat di antara orang-orang tersebut ada yang tidak dapat membaca tetapi dapat mendengar dan ada yang sebaliknya dapat membaca tetapi tidak dapat mendengar, atau ada keengganan/kesulitan mendengar/membaca, maka alat panggil disediakan 2 jenis, tulisan dan lisan. Teknik panggilan hendaknya cukup jelas, agar orang tidak bingung ke loket mana dia harus datang, perlu setiap panggilan dilengkapi dengan keterangan loketnya. Hal ini dikecualikan pada loket yang melayani secara langsung dengan sistem antri.³¹

³¹Ibid., hlm. 122-123.

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.³²

Sedangkan jasa menurut Philip Kotler: jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.³³

Selain itu pelayanan dapat diartikan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.³⁴

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kualitas pelayanan merupakan ciri dari dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh nasabah atau yang tersirat dalam diri nasabah.³⁵

Produk-produk jasa yang ditawarkan oleh suatu BMT akan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada lembaga tersebut, mulai dari operator telepon sampai ke pucuk pimpinan tertinggi. Karena

³² Philip Kotler, dkk. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia Buku – 1* (Yogyakarta: Andi, 1996), hlm. 70.

³³ Malayu S.P. Hasibun, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm. 143.

³⁴ *Ibid.*, hlm. 152.

³⁵ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), hlm. 91.

kepercayaan terhadap BMT ditentukan oleh mutu layanan kepada nasabahnya, maka dapatlah dimengerti bahwa betapa pentingnya arti layanan bagi suatu lembaga. Layanan yang cepat akurat, dan menyenangkan diharapkan oleh setiap nasabah BMT. Oleh karena itu, pelayanan yang bermutu tinggi juga menjadi sasaran dan cita-cita BMT.

Bentuk pelayanan itu sendiri dibagi menjadi 3 yaitu:

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas, bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.

b. Layanan melalui tulisan

Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga, kedua, layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

c. Layanan berbentuk perbuatan

Layanan berbentuk perbuatan adalah adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, yaitu ikhlas karena Allah semata, adanya keterampilan khusus menangani pekerjaan, dan disiplin dalam hal waktu, prosedur dan metode yang telah ditentukan.³⁶

³⁶ Moenir, *Manajemen Pelayanan...*, hlm. 190-196.

Adapun atribut kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pengguna industri jasa adalah sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yaitu kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pelayanan dengan waktu proses yang lebih cepat sehingga dapat meminimalkan waktu tunggu bagi nasabah.
- b. Akurasi pelayanan, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan, tanggung jawab dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi karyawan yang berada di garis depan yang secara langsung berinteraksi dan melayani nasabah.
- d. Kelengkapan yaitu ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya, seperti buku pedoman, denah, dan sebagainya.
- e. Kemudahan mendapatkan pelayanan, seperti outlet, cukupnya jumlah karyawan yang melayani, administrasi, fasilitas pendukung, seperti komputer untuk memproses data, dan lain-lain.
- f. Variasi model pelayanan, yang berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
- g. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, dan sebagainya.
- h. Pelayanan pribadi, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.

- i. Pendukung pelayanan, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu yang sejuk, nyaman, indah, dan lain-lain.³⁷

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Sedikit saja penyimpangan, misalnya pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan, para nasabah akan menilai jelek.³⁸

a. Kualitas Layanan Internal

Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi/perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal, antara lain:

- 1) Pola manajemen umum organisasi/perusahaan.
- 2) Penyediaan fasilitas pendukung.
- 3) Pengembangan sumber daya manusia
- 4) Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.
- 5) Pola insentif.

Jika faktor-faktor di atas dikembangkan, *loyalitas* dan integritas pada diri masing-masing pegawai akan mampu untuk mengembangkan pelayanan yang terbaik di antara mereka. Apalagi jika semua kegiatan dapat dilakukan secara terintegrasi dalam bentuk saling memfasilitasi,

³⁷ Ali Hasan, *Marketing Bank Syari'ah Cara Jitu...*, hlm. 91.

³⁸ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Alex Media Komputindo, 2004), hlm. 36.

saling mendukung, sehingga hasil pekerjaan mereka secara total mampu menunjang kelancaran usaha.

b. Kualitas Layanan Eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada nasabah/pelanggan eksternal, kita boleh berpendapat bahwa kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain:

Yang berkaitan dengan penyediaan jasa:

- 1) Pola layanan dan pembuatan barang berkualitas atau penyediaan barang berkualitas.
- 2) Pola layanan pendistribusian barang
- 3) Pola layanan penjualan barang dan
- 4) Pola layanan purna jual.

Keempat jenis layanan di atas dapat kita sebutkan sebagai kinerja layanan (*service performance*).³⁹

2. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Setiap lembaga keuangan ingin dianggap yang terbaik di mata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik harus segera dipenuhi oleh BMT. Sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal.

Berikut ciri-ciri pelayanan yang harus diikuti oleh *customer service*, yaitu:

³⁹ *Ibid*, hlm. 37-38.

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki BMT. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan BMT.

b. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari petugas CS yang melayaninya. Petugas CS harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan, pintar, mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah harus cepat dan cekatan.

c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas CS harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas CS yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.⁴⁰

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas CS harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

⁴⁰ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), hlm.186.

e. Mampu berkomunikasi

Petugas CS harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Serta mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah artinya dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia suatu lembaga keuangan sama artinya menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas CS harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapa pun. Rahasia BMT merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada BMT.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi CS harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas CS selalu berhubungan dengan manusia, maka CS perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

CS harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas CS yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.⁴¹

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada BMT mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah BMT yang bersangkutan demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu

⁴¹ *Ibid.*, hlm.187.

dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas CS khususnya dan seluruh pegawai BMT umumnya.⁴²

3. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah

Seorang CS dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan bisa memuaskan nasabah, maka seorang CS harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap CS telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Berikut dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang CS.

a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Petugas CS harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik, berpakaian necis, tidak kumal, dan baju lengan panjang tidak digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat nasabah. Gunakan pakaian seragam jika petugas CS diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.

b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum

Dalam melayani nasabah petugas CS tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Serta bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah petugas CS haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal

Pada saat nasabah datang petugas CS harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan

⁴² *Ibid.*, hlm. 187.

menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.

- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabah

- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan kemampuan

Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu, atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang Anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.⁴³

- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perusahaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

⁴³ *Ibid.*, hlm.182-183.

- h. Mampu menyakini nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu menyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Petugas CS juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.

- i. Jika tak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

Jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas CS, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu

- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Jika pada saat tertentu petugas CS sibuk dan tidak bisa melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.⁴⁴

4. Konsep Kualitas Pelayanan

- a. Konsep Pelayanan Prima

Pada awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis, yang kemudian di ikuti oleh organisasi-organisasi nirlaba dan instansi pemerintah, sehingga dewasa ini budaya pelayanan prima tidak lagi hanya milik dunia bisnis tetapi milik semua orang.⁴⁵

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Dalam hal ini pengembangan budaya pelayanan prima berdasarkan pada A6, yaitu:

⁴⁴ *Ibid.*, hlm.183.

⁴⁵ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan....*, hlm. 30.

1) Kemampuan (*Ability*)

Adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang di tekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi/perusahaan.

2) Sikap (*Attitude*)

Adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi nasabah.

3) Penampilan (*Appearance*)

Adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja dan non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kreatifitas dari pihak lain.

4) Perhatian (*Attention*)

Adalah kepedulian penuh terhadap nasabah baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas sarana dan kritiknya.

5) Tindakan (*Action*)

Adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada nasabah.

6) Tanggung jawab (*Accountability*)

Adalah suatu sikap keberpihakan kepada nasabah sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan nasabah.⁴⁶

5. Sistem Pelayanan Nasabah

Bagi sebuah lembaga yang memprioritaskan kepuasan nasabah sebagai tujuan kesuksesan usahannya, haruslah memiliki strategi untuk mewujudkan sistem pelayanan nasabah yang baik pula. Karena dari sistem pelayanan tersebutlah pengukuran tingkat kepuasan konsumen akan mudah dilakukan. Adapun strategi yang dapat digunakan untuk menciptakan sistem pelayanan nasabah yang baik, di antaranya, adalah:

a. *Relationship Marketing*

Relationship Marketing yaitu strategi transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak hanya berakhir setelah penjualan selesai. Sehingga akan terjalin kemitraan dan akan menimbulkan kesetiaan (*loyalitas*) yang akan berdampak pada terjalannya hubungan bisnis ulang. Strategi ini berdasarkan pada:

- 1) Fokus *customer retention*
- 2) Orientasi manfaat produk
- 3) Orientasi jangka panjang
- 4) Layanan pelanggan yang sangat diperhatikan dan ditekankan
- 5) Komitmen terhadap konsumen sangat tinggi

⁴⁶ *Ibid.*, hlm. 31-32.

- 6) Kontrak dengan pelanggan sangat tinggi
- 7) Kualitas yang merupakan perhatian semua orang

b. *Superior Customer Service*

Adalah strategi yang menawarkan pelayanan yang lebih unggul dari perusahaan pesaing. Perusahaan atau organisasi yang menerapkan strategi ini haruslah memiliki dana yang cukup besar dan kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang unggul, serta memiliki usaha yang gigih untuk menciptakan suatu pelayanan yang superior.

c. *Unconditional Guarantees atau Axta Ordinary Guarantes*

Strategi menggunakan garansi unrtuk mengurangi resiko konsumen sebelum maupun sesudah pembelian barang atau jasa., sekaligus memaksa perusahaan yang bersangkutan untuk memberikan yang terbaik dalam meraih *loyalitas* konsumen. Sehingga perusahaan akan selalu dinamis demi menyempurnakan mutu produk atau jasa dan kinerja yang ada.

d. Penanganan keluhan yang efektif

Ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan peningkatan keluhan konsumen, diantaranya adalah:

- 1) Tingkat ketidakpuasan meningkat
- 2) Sikap konsumen untuk mengeluh meningkat
- 3) Jumlah manfaat yang diperoleh dari sikap mengeluh meningkat
- 4) Perusahaan disalahkan atas suatu masalah
- 5) Produk/jasa tersebut penting bagi konsumen

- 6) Sumber-sumber yang tersedia bagi konsumen untuk mengeluh meningkat.

Penanganan keluhan memberikan peluang bagi perusahaan untuk mengubah konsumen yang tidak puas (*unsatisfied customer*) menjadi konsumen yang puas (*satisfied customer*) terhadap produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Namun dengan catatan bahwa semua permasalahan yang ditemukan haruslah diatasi, ditindaklanjuti dan diupayakan agar di masa yang akan datang tidak timbul kembali. Ketepatan dan penanganan keluhan merupakan faktor terpenting dalam kesuksesan pelaksanaan strategi ini.

- e. Peningkatan kinerja perusahaan

Strategi ini merupakan strategi yang lebih mengutamakan pada berbagai upaya pemantauan dan pengukuran kepuasan nasabah secara berkesinambungan, serta memberikan pendidikan dan pelatihan bagi seluruh sumber daya manusia (SDM) yang ada demi meningkatkan kemampuan mereka agar dapat memberikan kepuasan yang maksimal kepada nasabah. Strategi ini juga menitikberatkan kepada penilaian kinerja karyawan, dengan memberikan *empowerment* yang lebih besar kepada mereka dalam melaksanakan tugasnya.

- f. Penerapan *Quality Function Deployment* (QED)

Strategi ini merupakan konsep kebutuhan konsumen adalah apa yang dihasilkan oleh perusahaan. Dalam prakteknya, konsumen akan dilibatkan dalam proses pengembangan produk/jasa sendiri mungkin.

Sehingga apa yang dihasilkan oleh perusahaan benar-benar cerminan kebutuhan konsumen, dan proses yang dijalankan perusahaan akan mencapai tingkat efektif yang maksimum.⁴⁷

6. Konsep *Total Quality Service (TQS)*

a. Pengertian *Total Quality Service (TQS)*

Total Quality Service dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.

Sistem TQS



Strategi : Pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan

Sistem : Program, Prosedur dan sumber daya organisasi yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan dan menilai jasa atau layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan

⁴⁷ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*, (Yogyakarta: Andi, 1997), hlm. 134-141.

SDM : Karyawan di semua posisi yang memiliki kapasitas dan hasrat untuk *responsive* terhadap pelanggan

Tujuan : Mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang dan melakukan perbaikan berkesinambungan

TQS berfokus pada 5 bidang:

1) Fokus pada pelanggan (*customer focus*)

Dalam hal ini dapat dilakukan dengan identifikasi pelanggan internal, eksternal atau perantara kemudian dirancang suatu sistem yang bisa memberikan jasa tertentu, yang memenuhi tuntutan tersebut dan menjalin hubungan kemitraan dengan pemasok kunci atas dasar *win-win solution*.

2) Keterlibatan total (*total involvement*)

Manajer harus dapat memberikan peluang perbaikan kualitas bagi semua karyawan dan menunjukkan kualitas kepemimpinan, mendelegasikan tanggung jawab dan wewenang penyempurnaan proses kerja pada mereka yang secara aktual melaksanakan pekerjaan yang bersangkutan.

3) Pengukuran

Kebutuhan pokok adalah menyusun ukuran-ukuran dasar, baik *internal* maupun *eksternal* bagi organisasi atau pelanggan.

4) Dukungan sistematis

Manajemen bertanggung jawab dalam mengelola proses kualitas dengan cara, membangun infrastruktur kualitas yang

dikaitkan dengan manajemen *internal* dan menghubungkan kualitas dengan manajemen yang ada dengan perencanaan strategis, manajemen strategi, pengakuan, penghargaan dan promosi karyawan serta komunikasi.

5) Perbaikan berkesinambungan

Dalam hal ini setiap orang bertanggung jawab untuk memandang suatu pekerjaan sebagai suatu proses, mengantisipasi perubahan kebutuhan karyawan dan harapan pelanggan, melakukan perbaikan *infremental* dan mengurangi waktu siklus.⁴⁸

TQS diartikan juga sebagai suatu keadaan di mana perusahaan memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada *stakeholder* (pelanggan, pemilik perusahaan, dan pegawai), yang terdiri dari lima elemen:

1) *Market and Customer Research* (Riset Pasar dan Pelanggan)

Suatu kegiatan penelitian terhadap struktur dan dinamika pasar tempat dimana perusahaan merencanakan untuk berkiprah di dalamnya.

2) *Strategi Formulation* (Perumusan Strategi)

Suatu proses perencanaan strategi dalam mempertahankan pelanggan yang ada dan meraih pelanggan yang baru.

⁴⁸ *Ibid.*, hlm. 56-58.

3) *Education, Training, and Communication* (Pendidikan, Pelatihan, dan Komunikasi)

Pendidikan dan pelatihan sangat penting bagi pengembangan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia agar mereka mampu memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggannya.

4) *Process Improvement* (Penyempurnaan Proses)

Berbagai usaha di seluruh tingkatan manajemen dalam perusahaan untuk secara berkesinambungan menyempurnakan proses pemberian layanan dan secara aktif mencari cara baru untuk memperbaiki citra perusahaan.

5) *Assessment, Measurement, and Feedback* (Penilaian, Pengukuran, dan Perolehan umpan balik).

Berperan untuk menginformasikan kepada SDM, seberapa jauh mereka mampu memenuhi keinginan dan harapan para pelanggan.⁴⁹

Selain *TQS*, *TQM* hampir sama pengertiannya yaitu metode Manajemen Mutu terhadap suatu organisasi yang dipandang sebagai sebuah sistem di mana setiap pekerjaan, setiap proses dan setiap orang menjalankan peranannya dengan benar dan terpadu sehingga organisasi dapat mampu menghasilkan keluaran yang dapat memenuhi harapan pelanggan secara tepat waktu, tepat standar, dan bebas dari segala macam cacat kerusakan.⁵⁰

⁴⁹ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip...*, hlm. 56-58.

⁵⁰ Murdifing Haming dan Mahmud Nurmajamuddin, *Manajemen Produk Modern Operasi Manufaktur dan Jasa*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 130.

7. Metode Pemecahan dalam *Total Quality Service* (TQS)

a. Metode Delphi

Teknik ini pada dasarnya merupakan pengumpulan pendapat dari banyak orang (khususnya sekelompok ahli), digunakan untuk menyusun sasaran, memperoleh konsesus, dan mengumpulkan informasi yang belum didefinisikan.

Teknik ini dimungkinkan untuk diterapkan dalam upaya mengevaluasi anggaran, menentukan perhatian pelanggan akan desain produk, merencanakan program kualitas total, dan merencanakan kepuasan pelanggan

b. Analisis Dampak Silang (*Cross-Impact Analysis*)

Analisis ini merupakan perluasan dari metode Delphi, penggunaan metode ini sama dengan metode Delphi ditambah dengan model kegagalan dan analisis akibat serta prioritas variabel dalam suatu proses untuk analisis selanjutnya.

c. Metode Tujuan Silang (*Cross-Purpose Matrix*)

Teknik ini bermanfaat untuk merangsang diskusi mengenai usulan berbagai macam sasaran dalam aktivitas tim.

d. Ekstrapolasi Trend

Teknik ini menggunakan trend di masa lalu dan saat ini untuk memprediksi trend yang akan datang.⁵¹

⁵¹ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip...*, hlm. 154.

C. Kepuasan Nasabah.

1. Pengertian Kepuasan Nasabah.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.⁵² Dalam QS. Ad-Duha ayat 5, Allah menegaskan kepada umat manusia sebagai berikut:

وَلَسَوْفَ يُعْطِيكَ رَبُّكَ فَتَرْضَىٰ ﴿٥﴾

“Dan kelak Tuhanmu pasti memberikan karunia-Nya kepadamu, lalu (hati) kamu menjadi puas”. (QS. Ad-Duha:5).⁵³

Ayat ini menjelaskan bahwa karunia yang kita peroleh di masa mendatang akan lebih baik dari apa yang di peroleh saat ini. Suatu imbalan yang akan memuat kita puas adalah *reward* atas prestasi kerja keras kita yang dinilai baik dan memuaskan oleh atasan kita.⁵⁴

Nasabah adalah setiap orang yang datang ke BMT untuk bertransaksi, setiap orang yang menelpon ke BMT yang mendapatkan informasi dan setiap orang (teman sejawat) yang ada di kantor (satu bagian, bagian lain, atau cabang lain).⁵⁵

Kepuasan pelanggan sendiri tidak mudah didefinisikan. Ada berbagai macam macam pengertian yang diberikan oleh pakar. Day (dalam Tse dan Wilton, 1988, p. 204) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan

⁵² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid Satu*, (Jakarta: Indeks, 2005), hlm. 70.

⁵³ Al-Qur'an Dan Terjemahannya, (Bandung: Di Ponegoro, 2005), hlm. 478.

⁵⁴ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam Perspektif Islam*, (Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2012), hlm. 145.

⁵⁵ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: (UPP) AMP YKPN, 2005), hlm. 225

sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Wilkie, (1990, p. 622) mendefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Engel, et al. (1990, p. 545) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Sedangkan Kotler (1994, p. 40) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dari definisi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan/nasabah merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam pemasaran mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.⁵⁶

Menurut Umar (2002) membagi kepuasan menjadi 2 macam, yaitu:

- a. Kepuasan Fungsional, merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk. Misal: karena makan membuat perut kita menjadi kenyang.
- b. Kepuasan Psikologikal, merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud. Misal: Perasaan bangga karena mendapat pelayanan yang sangat istimewa dari sebuah rumah makan yang mewah.⁵⁷

⁵⁶ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Mangement*, (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm. 102.

⁵⁷ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen.....*, hlm. 148.

2. Dimensi Kepuasan Pelayanan dan Jasa

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat Islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah. Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan. Didalam Islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah Islam dan kewajiban untuk menyembah Allah SWT sesuai dengan cara yang sudah ditetapkan. Oleh karena itu, variabel-variabel yang diuji tidaklah murni menggunakan teori konvensional saja. Namun menjadikan syariah sebagai standar penilaian atas teori tersebut.

- a. *Responsiveness* (daya tangkap) adalah suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak biasa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik,

maka resiko yang terjadi akan ditinggal oleh pelanggan.⁵⁸ Lebih dari itu, Allah SWT telah berfirman:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ اٰۤحَلَّتْ لَكُمْ بِهِيْمَةٍ اَلَا تَتْلُوْنَ عَلٰىكُمْ
عَمْرًا مَّحَلِّي الصَّيْدِ وَاَنْتُمْ حُرْمٌ اِنَّ اللّٰهَ سَخِيْمٌ ۝۱

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendakinya."(QS. Al-Maidah:1).⁵⁹

Demikian Allah SWT telah mengingatkan tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan. Allah SWT berfirman:

فَاِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۝۷

Artinya: "maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain." (QS. Al-Insyirah:7)⁶⁰

- b. *Reliability* (keandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Sebagai seorang muslim telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktivitas perniagaan/ *muamalah*.⁶¹

Allah SWT telah berfirman:

⁵⁸ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam.....*, hlm. 149-152.

⁵⁹ *Al-Qur'an Dan Terjemahnya..*, hlm. 84.

⁶⁰ *Ibid*, hlm. 478.

⁶¹ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam.....*, hlm. 153.

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ

كَثِيرًا ﴿٢١﴾

Artinya: "sesungguhnya telah ada pada (diri) rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut nama Allah." (QS. Al-Ahzab:21)⁶²

Dalam hadis-hadis mulia, Rasulullah SAW telah mempraktekan dan menceritakan supaya setiap muslim menjaga amanah yang diberikan kepada-Nya. Karena profesionalitas beliau pada waktu berniaga maupun aktivitas kehidupan yang lainnya, maka beliau dipercaya oleh semua orang dan meandapat gelar Al-Amin.

- c. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kuliatas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam bermuamalah.⁶³ Allah SWT telah mengingatkan tentang etika berdagang sebagaimana yang telah termaktub dalam QS. Asy-Syu'arā:181-182:

⁶² *Al-Qur'an Dan Terjemahnya...*, hlm. 336.

⁶³ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam...*, hlm. 154.

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾

Artinya: "Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain; dan timbanglah dengan timbangan yang benar." (QS. Asy-Syu'arā: 181-182).⁶⁴

- d. *Empathy* (perhatian) adalah kemampuan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain.⁶⁵ Allah telah berfirman:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُم لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran. (QS. An-Nahl: 90).⁶⁶

- e. *Tangible* (kemampuan fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik. Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawan dalam hal berbusana yang santun, beretika dan syar'i.⁶⁷ Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT firmankan dalam:

يَنْبِئُ آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكَ لِبَاسًا يُورِي سَوْءَ تِكْمٍ وَرِيثًا ط وَلِبَاسُ التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَكَّرُونَ ﴿٢٥٨﴾

⁶⁴ *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*....., hlm. 299.

⁶⁵ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam...*, hlm. 154-155.

⁶⁶ *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*....., hlm. 221.

⁶⁷ Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam.....*, hlm. 155.

Artinya: “*Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik yang demikian itu adalah sebagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat.*” (QS. Al-‘Araf: 26).⁶⁸

3. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Ada banyak metode pengukuran tingkat kepuasan nasabah yang dapat digunakan untuk menilai sebuah perusahaan atau organisasi yang menitikberatkan kesuksesan bisnisnya pada kepuasan nasabah sebagaimana dikemukakan berikut ini:

a. Sistem keluhan dan saran

BMT perlu memberikan kesempatan yang luas kepada nasabahnya untuk menyampaikan saran pendapat kepada nasabahnya. Sarana yang digunakan bisa melalui kotak saran, kartu komentar, atau saluran khusus bebas pulsa, dan lain-lain. Dengan cara seperti ini membuat lembaga dapat bertindak cepat guna menyelesaikan masalah yang terjadi.⁶⁹

b. *Ghost Shopping* (Pembelanja hantu)

BMT dapat mengirimkan petugas untuk berpura-pura menjadi nasabah pada lembaga pesaing dan kemudian membandingkan layanan lembaga pesaing dengan layanan lembaga sendiri.⁷⁰

c. *Lost Customer Analysis* (Nasabah yang sudah tidak membeli lagi)

Apabila BMT kehilangan nasabah maka BMT harus berupaya mengetahui dan segera menghubungi para nasabah yang tidak *loyal* atau

⁶⁸ *Al-Qur'an Dan Terjemahnya...*, hlm. 121.

⁶⁹ Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2002), hlm.228.

⁷⁰ M.N.Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), hlm.55.

pindah ke lembaga lain supaya BMT mengetahui alasannya apakah tarif jasa terlalu mahal, produk kurang dapat diandalkan atau pelayanan kurang memuaskan. Selain melakukan wawancara, BMT perlu pula memantau tingkat kehilangan nasabah (*Customer Lost Rate*), yang apabila meningkat maka berarti lembaga gagal dalam memuaskan nasabah.⁷¹

d. Survei kepuasan nasabah.

Tingkat keluhan nasabah belum mencerminkan ukuran kepuasan nasabah. BMT yang *responsive* mengukur kepuasan nasabah dengan menggunakan metode survei baik via telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survei lembaga akan mendapatkan umpan-balik atau tanggapan dari nasabah sebagai bukti perusahaan peduli terhadap nasabahnya.⁷²

Dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang biasa dilakukan pelanggan.

- a. Tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak menyampaikan keluhan, tetapi praktis mereka tidak akan membeli atau menggunakan lagi produk atau jasa perusahaan yang bersangkutan.
- b. Menyampaikan keluhan, beberapa faktor yang mempengaruhi antara lain:
 - 1) Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan.
 - 2) Tingkat ketidakpuasan pelanggan.
 - 3) Manfaat yang diperoleh, manfaat yang diperoleh terdiri dari 4 jenis antara lain, manfaat emosional, manfaat fungsional, manfaat bagi orang lain, dan penyempurnaan produk.

⁷¹ Ali Hasan, *Marketing...*, hlm. 69.

⁷² Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen Dalam...*, hlm.158.

- 4) Pengetahuan dan pengalaman.
- 5) Sikap pelanggan terhadap keluhan/komplain.
- 6) Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi.
- 7) Peluang keberhasilan dalam menyampaikan keluhan.

Sedangkan keluhan yang disampaikan berkenaan dengan ketidakpuasan dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu:

a) *Voice response*

Kategori ini meliputi usaha menyampaikan keluhan secara langsung atau meminta ganti rugi kepada perusahaan yang bersangkutan.

b) *Private response*

Tindakan yang dilakukan antara lain memperingati atau memberi tahu kolega, teman atau keluarganya mengenai pengalamannya dengan produk perusahaan yang bersangkutan.

c) *Third party response*

Tindakan yang dilakukan meliputi usaha meminta ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media masa atau secara langsung mendatangi lembaga konsumen.

Sedangkan untuk menangani keluhan pelanggan ada empat aspek penting yang harus diperhatikan antara lain, empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam menangani keluhan, kemudian kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan

dan yang terakhir adalah kemudahan pelanggan dalam menghubungi perusahaan.⁷³

Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang sangat besar dalam menentukan kualitas produk (barang atau jasa) dan kepuasan pelanggan.

Faktor-faktor yang menentukan meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan dan terbentuk oleh beberapa faktor sebagai berikut:

a. *Enduring Service Intensifiers.*

Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa.

b. *Personal Needs.*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial dan psikologi.

c. *Transitory Service Intensifiers.*

Faktor individual yang bersifat sementara yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa dan menjadi acuannya untuk menentukan baik-buruknya jasa berikutnya.

d. *Perceived Service Alternatives.*

Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis.

⁷³ Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis*, (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm. 40-42.

e. *Self-Perceived Service Roles.*

Faktor ini adalah persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya.

f. *Situsal Factors.*

Terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa.

g. *Explicit Service Promises.*

Merupakan pernyataan (secara *personal* atau *non personal*) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan, janji ini bisa berupa iklan, *personall selling*, perjanjian, atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut.

h. *Word of Mount* (rekomendasi/saran dari orang lain).

Merupakan pernyataan (secara *personal* atau *non personal*) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi kepada pelanggan.

i. *Past Experience.*

Pengalaman masa lampau yang meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu.⁷⁴

⁷⁴ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 1995), hlm. 28-29.

BAB III

GAMBARAN UMUM BMT SM PCNU KABUPATEN TEGAL

A. Profil BMT SM PCNU Kabupaten Tegal

1. Sejarah Singkat BMT SM PCNU Kabupaten Tegal.

BMT kepanjangan dari “ *Baitul Ma' Wat Tamwil* “ BMT adalah suatu lembaga keuangan penyangga kehidupan ekonomi rakyat kecil yang berupa mengembangkan usaha produktif dan investasi kecil dalam meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat, pedagang kecil, pengusaha bawah dan kecil. Dijalankan berdasarkan prinsip syari'ah Islam, prinsip bagi hasil.

BMT Syirkah Mu'awanah Pengurus Cabang Nahdatul 'Ulama (SM PCNU) Kabupaten Tegal didirikan oleh Lembaga Perekonomian Nahdatul 'Ulama (LPNU) yang berlandaskan atas amanat butir-butir program kerja PCNU Kabupaten Tegal. Pendiri BMT Syirkah Mu'awanah Pengurus Cabang Nahdatul 'Ulama Kabupaten Tegal berjumlah 100 orang yang sebagian adalah pengurus organisasi NU Kabupaten Tegal secara resmi dilaksanakan oleh Drs.K.H.Hasyim Muzadi, selaku Pengurus Besar Nahdatul 'Ulama (PBNU) pada hari selasa tanggal 3 Juni 2003 di gedung NU yang bertepatan dengan hari NU ke 77 sedangkan realisasi operasional BMT Syirkah Mu'awanah Pengurus Cabang Nahdatul 'Ulama Kabupaten Tegal dilaksanakan pada hari jum'at tanggal 21 Agustus 2003, kantor BMT beralamatkan di jalan Raya Selatan Tembok Banjaran-Adiwerna.⁷⁵

⁷⁵ Data BMT SM PCNU Kabupaten Tegal, tahun 2012.

BMT Syirkah Mu'awanah Pengurus Cabang Nahdatul 'Ulama Tegal didirikan untuk dapat berperan serta dalam rangka membangun dan mengembangkan tatanan perekonomian dan struktur masyarakat islami yang berkeadilan, berkemakmuran berdasarkan syariat Islam dan ridho Allah SWT. Sehingga PC NU Kabupaten Tegal menjadi salah satu kelompok masyarakat yang memiliki perhatian dan konsen dengan persoalan bangsa saat ini (*Sence of Crisis*), BMT SM PCNU Kabupaten Tegal merupakan Simpan Pinjam Syari'ah Koperasi Serba Usaha Syirkah Mu'awanah Nahdatul 'Ulama Kabupaten Tegal berdasarkan Badan Hukum Koperasi Nomor: 500.6/BH/454/2004 Tanggal 8 September 2004.

Misi utama atau fungsi BMT SM PCNU Kabupaten Tegal yaitu sebagai lembaga keuangan nir laba/fungsi maal (*institusi funding*) yang menghimpun dan mengelola zakat, shodaqoh, infak untuk didistribusikan kepada para *mustahik* (yang berhak). Sedangkan fungsi *tanwil* BMT SM PCNU Kabupaten Tegal itu harus dikelola secara profesional komersil dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip islam atau bagi hasil.

BMT SM PCNU Kabupaten Tegal didirikan sebagai perwujudan nyata (*Dakwah bilhal*), program LPNU Cabang Tegal dan bentuk kepedulian (*sence of crices*) kepada umat yang sangat membutuhkan untuk pemberdayaan ekonomi.

BMT SM PCNU Kabupaten Tegal ikut berperan serta dalam rangka membangun dan mengembangkan tatanan perekonomian dalam struktur

masyarakat Islam yang sejahtera dan berkeadilan. Kemakmuran berdasarkan syari'at Islam dan memperoleh ridho Allah SWT.

BMT SM PCNU Kabupaten Tegal hadir sebagai wahana transformasi ekonomi dan para *agmiyā* (pemilih dana) kepada *du'afā* (pedagang kecil, pengusaha kecil), buruh yang sangat membutuhkan tambahan modal usaha.

BMT SM PCNU Kabupaten Tegal adalah unit-unit usaha simpan pinjam, perdagangan sektor riil dan jasa berbadan hukum koperasi dan KKM di bawah binaan lembaga perekonomian Nahdatul 'Ulama (LPNU) Kabupaten Tegal. BMT SM PCNU Kabupaten Tegal yang berbadan hukum koperasi tetap menggunakan sistem bagi hasil.⁷⁶

2. Lokasi BMT SM PCNU Kabupaten Tegal.

Lokasi BMT SM PCNU Kabupaten Tegal berlokasi di:

- a. Kantor pusat Jl. Raya Selatan Banjarnan Adiwerna Tegal Kios No.28-30, Telp. (0283) 3447215 - 3307284.
- b. Kantor Kas 1 Jl. Raya Talang Kecamatan Talang.
- c. Kantor Kas 2 Jl. Suro Kidul Pager Barang.⁷⁷

3. Visi dan Misi BMT SM PCNU Kabupaten Tegal.

- a. Visi BMT SM PCNU Kabupaten Tegal adalah meningkatkan kualitas ibadah anggota sehingga mampu sebagai khalifah Allah di atas bumi ini.
- b. Misi BMT SM PCNU Kabupaten Tegal adalah Menerapkan prinsip Syari'ah dalam kegiatan ekonomi, memberdayakan pengusaha kecil dan

⁷⁶ Data BMT SM PCNU Kabupaten Tegal, Tahun 2012.

⁷⁷ Maftukha Soliha, SE. Manajer BMT, *wawancara* tanggal 2 Mei 2012.

membina kepedulian *agniyā* kepada *du'afa'* secara terpadu dan berkesinambungan.⁷⁸

4. Asas dan Landasan

- a. BMT berdasar Pancasila dan UUD 45.
- b. BMT berlandaskan syari'ah Islam, keimanan dan ketakwaan.

5. Tujuan

Mabadi khaira ummat yaitu membangun manusia yang mampu bermanfaat bagi dirinya dan sesamanya dengan meningkatkan kesejahteraan jasmani dan rohani serta posisi tawar anggota pada khususnya dan umumnya menuju kegiatan ekonomi serta kegiatan pendukung lainnya sehingga kita mampu hidup bahagia di dunia dan akhirat (*sa'īdun fiddunyā wasa'īdun fil ākhiroh*).

6. Prinsip

- a. Dari oleh dan untuk anggota
- b. Kebersamaan (*Ukhuwah Islamiyyah*)
- c. Mandiri, swadaya dan musyawarah
- d. Semangat jihad, istiqomah dan professional.

7. Fungsi

- a. Mempertinggi kualitas SDM anggota menjadi profesional sehingga semakin utuh dan tangguh dalam beribadah serta menghadapi tantangan global.
- b. Mengkoordinir dana anggota sehingga berkembang dan berputar di

⁷⁸ Data BMT SM PCNU Kabupaten Tegal, Tahun 2012.

masyarakat lapisan bawah khususnya

- c. Mengembangkan kesempatan kerja
- d. Ikut serta menata program pembangunan serta memperkokoh usaha anggota⁷⁹

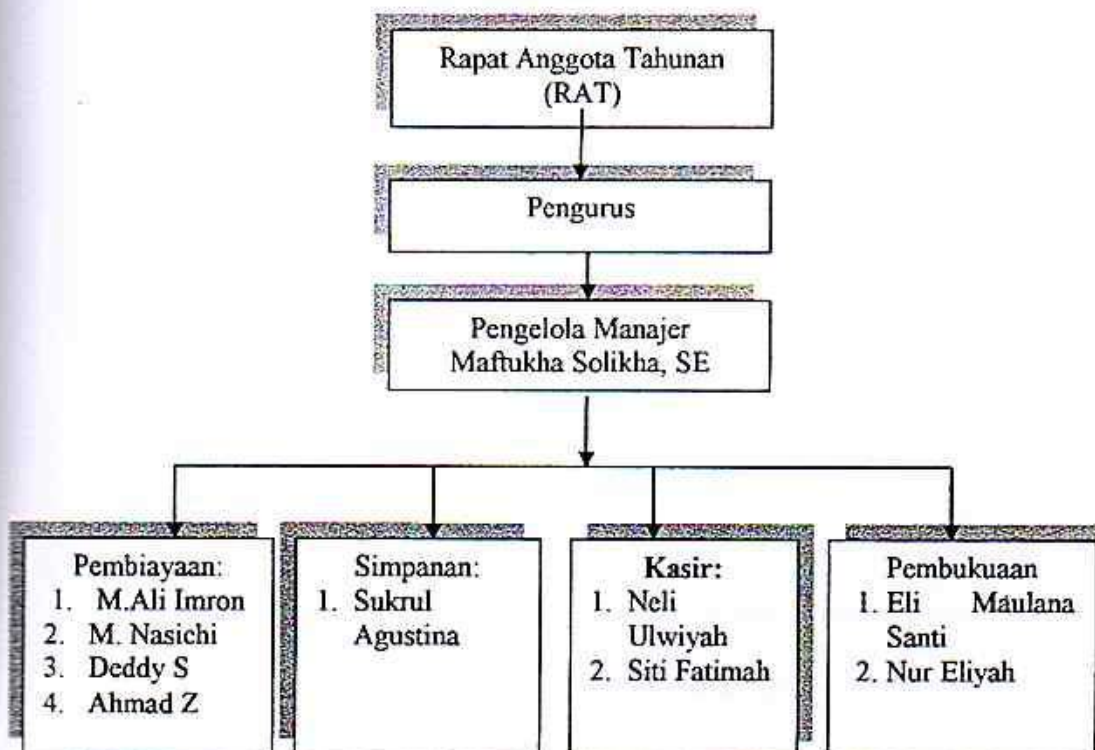
B. Struktur Organisasi BMT SM PCNU Kabupaten Tegal

Struktur organisasi kerja UJKS BMT SM PCNU Kabupaten Tegal dibuat agar dapat melakukan fungsi yang dibebankan kepada setiap organisasi yang mempunyai pertanggungjawaban kepada BMT SM PCNU Kabupaten Tegal.

Adapun susunaan organisasi kerjanya sebagai berikut:

STRUKTUR ORGANISASI KERJA

UJKS BMT SM PCNU KABUPATEN TEGAL



⁷⁹ Data BMT SM PCNU Kabupaten Tegal, Tahun 2012.

Keterangan:

Sistem kerja dan pembagian kerja di BMT SM PCNU Kabupaten Tegal meliputi beberapa bagian diantaranya, adalah:

1. Bagian Kasir:

- a. Menerima dan mengeluarkan uang.
- b. Mencatat semua transaksi pada slip atau kwintasi.
- c. Mencatat pemasukan dan pengeluaran kas pada buku rekap harian.
- d. Menghitung pemasukan dan pengeluaran kas pada buku rekap harian.
- e. Mencatat jumlah uang pada formulir kas fisik.

2. Bagian Pembiayaan:

- a. Menerima dan mencatat anggota/nasabah yang mengajukan pembiayaan.
- b. Meneliti kelengkapan persyaratan permohonan pembiayaan.
- c. Melakukan *survey* kelayakan terhadap anggota/nasabah yang telah mengajukan pembiayaan.
- d. Merekomendasi/menolak permohonan pembiayaan.
- e. Mencarikan pembiayaan setelah mendapat persetujuan dari manajer dan pengurus.
- f. Mencatat pencarian dan pembiayaan pada buku/kartu penomoran pembiayaan.
- g. Mencatat transaksi pembiayaan pada buku/kartu penomoran pembiayaan.
- h. Mencatat transaksi pembiayaan pada buku/kartu pengawasan.

3. Bagian Simpanan:

- a. Mencari anggota/nasabah simpanan baik perorangan maupun lembaga.

- b. Menarik simpanan/tabungan pada anggota/nasabah sesuai dengan jadwal yang telah disepakati.
- c. Mencatat transaksi yang disepakati.
- d. Memasukan transaksi simpanan pada kartu pengawasan dan komputer.
- e. Bagian Administrasi.
- f. Mengarsipkan surat-surat baik yang masuk dan keluar.
- g. Menangani pengadaan slip-slip atau formulir yang dibutuhkan.
- h. Menangani pengadaan alat tulis.

4. Bagian Pembukuan:

Tugasnya antara lain:

- a. Membuat laporan keuangan baik harian maupun bulanan, yang meliputi:
 - 1) Jurnal harian.
 - 2) Kas harian.
 - 3) Neraca harian dan bulanan.
 - 4) Laba/Rugi harian dan bulanan.
- b. Menyerahkan laporan keuangan.
- c. Menyerahkan laporan keuangan kepada pengurus setelah ditandatangani oleh manajer.

5. Dewan Pengurus:

Tugasnya antara lain:

- a. Mengatur dan mengawasi kegiatan usaha lembaga.
- b. Membuat kebijakan dalam kegiatan operasional lembaga.
- c. Membuat laporan tahunan kepada anggota melalui Rapat Anggota Tahunan.

- d. Atas usulan manajer, mengangkat dan memberhentikan pengelola.
- e. Mengurusi yang berkaitan dengan instansi pemerintah.⁸⁰

C. Produk-Produk BMT SM PCNU Kabupaten Tegal.

Produk-produk BMT terdiri dari simpanan dan pembiayaan yang secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Jasa Pelayanan Simpanan.

Jasa pelayanan simpanan terdiri dari:

a. Simpanan *Muḍārabah*.

1) Simpanan Serba Guna (SIGUN).

Simpanan serba guna adalah simpanan yang dilakukan setiap saat dan dapat diambil kapan saja pada jam kerja.

Ketentuan simpanan serba guna BMT SM PCNU Kabupaten Tegal.

a) Ketentuan umum.

- (1) Simpanan BMT ini dapat diperuntukan baik perorangan maupun usaha.
- (2) Sebagai bukti simpanan BMT akan memberikan buku simpanan dan memasukannya ke dalam rekening atas nama penyimpanan.⁸¹

b) Penyetoran.

- (1) Setoran pertama sekurang-kurangnya Rp.5000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp.1000,- saldo minimum Rp.5.000,-
- (2) Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan setiap jam kerja di kantor BMT atau melalui kas keliling.

⁸⁰ Data BMT SM PCNU Kabupaten Tegal, Tahun 2012.

⁸¹ Maftukha Soliha, SE. Manajer BMT, *wawancara* tanggal 2 Mei 2012.

c) Penarikan

- (1) Setiap penarikan harus dengan slip penarikan simpanan.
- (2) Dalam satu bulan pertama sejak pembukaan simpanan, pengambilan dapat dilakukan dengan saldo minimum Rp.5000,-
- (3) Untuk tutup rekening dikenakan biaya administrasi sebesar Rp.5000,-
- (4) Penarikan yang dilakukan bukan oleh penyimpan sendiri harus dilengkapi dengan surat kuasa yang ditandatangani diatas materai secukupnya.
- (5) Penarikan lebih dari 5 kali dalam sebulan dikenakan biaya administrasi.⁸²

d) Perhitungan bagi hasil dan bonus

- (1) Perhitungan bagi hasil dilakukan setiap bulan atas dasar saldo rata-rata harian dalam satu bulan
- (2) Besarnya bagi hasil ditetapkan oleh BMT. Apabila terjadi perubahan bagi hasil maka perubahan tersebut diberlakukan atas simpanan pada saat berlakunya perubahan bagi hasil tanpa pemberitahuan dahulu kepada penyimpan
- (3) Hadiah atau bonus berupa barang/uang yang jumlah dan nilainya ditentukan oleh management BMT sesuai saldo simpanan.⁸³

⁸² Maftukha Soliha, SE. Manajer BMT, *wawancara* tanggal 2 Mei 2012.

⁸³ Maftukha Soliha, SE. Manajer BMT, *wawancara* tanggal 2 Mei 2012.

2) Simpanan Pendidikan (SIDIK)

Simpanan pendidikan merupakan simpanan yang diperuntukan bagi pelajar, mahasiswa atau organisasi sekolah dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Menyerahkan identitas diri atau kartu pelajar.
- b) Setoran awal minimal Rp.10.000.
- c) Penarikan hanya dapat dilaksanakan tiap semester.
- d) Setoran simpanan melalui sekolah secara kolektif dapat dijemput melalui petugas.
- e) Keuntungan bagi hasil setiap bulan yang langsung ditambahkan di setiap rekening.⁸⁴

3) Simpanan Hari Raya (SIHAR)

Simpanan hari raya adalah simpanan untuk persiapan hari raya dan disetor setiap saat dan diambil minimal 10 hari sebelum hari raya.⁸⁵

4) Simpanan Aqiqoh (SIQOH)

Simpanan aqiqoh adalah simpanan dana untuk persiapan pelaksanaan aqiqoh disetor setiap saat dan diambil minimal 10 hari sebelum pelaksanaan aqiqoh.⁸⁶

5) Simpanan Walimah (SIWAL)

Simpanan walimah adalah simpanan dana untuk persiapan pelaksanaan tasyakuran/hajatan yang disetor setiap saat dan dapat diambil minimal 10 hari sebelum pelaksanaan tersebut.

⁸⁴ Maftukha Soliha, SE. Manajer BMT, *wawancara* tanggal 2 Mei 2012.

⁸⁵ Brosur BMT SM PCNU Kabupaten Tegal, Tahun 2012.

⁸⁶ Brosur BMT SM PCNU Kabupaten Tegal, Tahun 2012.

6) Simpanan Ziarah (SIZAR)

Simpanan ziarah adalah simpanan dana untuk pelaksanaan ziarah dan dapat diambil minimal 10 hari sebelum pelaksanaan ziarah.⁸⁷

7) *Mudārabah* Berjangka (Deposito)

Mudārabah berjangka adalah Simpanan untuk jangka waktu tertentu dan dapat diambil setelah tanggal jatuh tempo.

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Menyerahkan fotokopi identitas
- b) Minimal Rp. 1.000.000
- c) Bagi hasil langsung ke rekening nasabah tiap bulan.⁸⁸

b. Simpanan Wadi'ah

Simpanan wadi'ah adalah simpanan sebagai dana titipan dari nasabah kepada BMT dimana pemilik dana tidak mendapat bagi hasil.

c. Simpanan Wadi'ah Plus

Simpanan wadi'ah plus adalah simpanan amanat dari pemilik dana kepada BMT dimana BMT sebagai penerima amanat wajib menjaga keutuhan dan keselamatan dana yang dititipkan, pemilik dana tidak mendapat bagi hasil dan penarikannya menggunakan slip penarikan plus dan siapapun bisa mengambilnya (berdasarkan slip penarikan plus).

⁸⁷ Data BMT SM PCNU Kabupaten Tegal, Tahun 2012.

⁸⁸ Maftukha Soliha, SE. Manajer BMT, *wawancara* tanggal 2 Mei 2012.

2. Jasa Pelayanan Pinjaman

a. Pembiayaan *Muḍārabah* (MDA).

Pembiayaan *Muḍārabah* adalah suatu akad antara *shohibul māl* (pemilik dana) dengan *muḍārib* (pengelola dana) disepakati dimuka dan bila terjadi kerugian dana sedangkan *muḍārib* menanggung kerugian pelayanan, material dan kehilangan imbalan kerja.

b. Pembiayaan Masyarakat (MSA).

Pembiayaan masyarakat adalah suatu akad kerjasama antar anggota dengan BMT dimana modal dari kedua belah pihak digabungkan untuk usaha yang halal yang dijalankan oleh anggota dan BMT, keuntungan dan kerugian ditanggung bersama sesuai kesepakatan bersama.

c. Pembiayaan *Bai' Bisamanil 'Ājil* (BBA).

Pembiayaan *Bai' Bisamanil 'Ājil* merupakan proses jual beli dimana BMT menalangi anggota dalam pembelian barang yang dibutuhkan kemudian anggota akan membayar harga dasar barang dan keuntungan yang disepakati kepada BMT secara angsuran (*Instalment Sale*).

d. Pembiayaan *Murābahah* (MBA).

Pembiayaan *murābahah* adalah proses jual beli dimana BMT menalangi anggota dalam pembelian barang yang dibutuhkan kemudian anggota akan membayar harga dasar barang dan keuntungan yang disepakati kepada BMT pembayaran/pelunasan dilakukan oleh

nasabah/anggota sesudah jatuh tempo pada waktu yang telah disepakati bersama (*Trade Finance*).

e. Pembiayaan *Qardul Hasan* (QH).

Pembiayaan *qardul hasan* adalah suatu pinjaman kebajikan/lunak dimana anggota yang menerimanya hanya membayar sejumlah uang yang dipinjam tanpa bagi hasil (*Social Oriented*). Adapun persyaratan pengajuan pembiayaan adalah:

- 1) Mengisi aplikasi permohonan pembiayaan.
- 2) Menyerahkan foto copy KTP (identitas diri lainnya).
- 3) Menyerahkan foto copy jaminan
- 4) Mendapat persetujuan suami/istri/orang tua.
- 5) Bersedia memberikan informasi yang jujur pada saat disurvei.

3. Jasa Lainnya

- a. Pelayanan penyetoran rekening listrik
- b. Pelayanan penyetoran rekening telepon
- c. Pelayanan penyetoran pajak kendaraan bermotor (STNK)
- d. Pelayanan transfer uang
- e. Pelayanan angsuran leasing
- f. Pelayanan isi pulsa⁸⁹

⁸⁹ Data BMT SM PCNU Kabupaten Tegal, Tahun 2012.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji validitas

Berikut ini akan dibahas mengenai pengujian validitas dan reliabilitas instrumen dari masing-masing variabel yang diteliti berdasarkan hasil analisis statistik. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan Program SPSS *statistik 17.0*.

Untuk pengujian validitas instrumen menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi *product moment*

N = jumlah responden

X = skor pernyataan

Y = skor total.

Dengan tingkat signifikansi sebesar 95% ($\alpha = 0,05$) $df = n-2$, maka kriteria pengujian :

Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, berarti item pertanyaan tersebut valid.

Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, berarti item pertanyaan tersebut tidak valid.

Adapun hasil pengujian validitas instrumen untuk masing-masing variabel yang diteliti dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 2
Data Hasil Kuesioner Nasabah tentang Fasilitas
BMT SM PCNU Kabupaten Tegal

No.	Pernyataan/Kuesioner	Score				
		1	2	3	4	5
1.	Memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi setiap saat.			9	116	123
2.	Nasabah bisa mendapatkan beragam informasi dengan mudah dan cepat.			18	118	112
3.	Proses transaksi semakin cepat dan singkat.			8	139	101
4.	Kebersihan dan kenyamanan ruangan, serta kerapian penampilan karyawan.			5	136	107
5.	Petugas teller dan CS yang cukup.			13	109	126
6.	Penampilan fisik gedung dan interior yang baik.		8	18	104	118
7.	Tersedianya tempat parkir yang memadai.		4	21	106	117
8.	Sistem antrian yang terorganisir.		14	21	77	136
9.	Produk pembiayaan yang sesuai syariat	10	23	9	46	160
10.	Teknologi yang digunakan sudah canggih.	1	24	12	75	136

Sumber: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Volume .6 Nomor.3 diolah, Tahun 2012.

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden menyatakan setuju dan sangat setuju. Pertanyaan nomor 1-10 dijawab "setuju" oleh 41 % responden dan sangat setuju 50% responden. Ini berarti menunjukkan bahwa mayoritas nasabah setuju jika fasilitas BMT SM PCNU Kabupaten Tegal sudah baik.

Tabel 3
Data Hasil Kuesioner Nasabah tentang Pelayanan
BMT SM PCNU Kabupaten Tegal

No.	Pernyataan/Kuesioner	Score				
		1	2	3	4	5
1.	Keramahan dan kecakapan karyawan dalam berkomunikasi.			9	87	152
2.	Kemampuan karyawan dalam menjalin hubungan interaktif.			6	113	129
3.	Menempatkan petugas yang cukup.			4	99	145
4.	BMT menyimpan data nasabah dengan baik dan menjaga kerahasiaannya.			6	79	163
5.	Karyawan/pegawai memiliki pengetahuan mengenai produk-produk baru.			6	123	119
6.	Karyawan/pegawai BMT mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam menangani masalah.			10	142	96
7.	BMT mampu memberikan jaminan rasa aman kepada nasabah.			6	124	118
8.	Karyawan/pegawai memiliki sikap perhatian kepada nasabah.			6	100	142
9.	Karyawan/pegawai bersedia membantu nasabah.			9	78	161
10.	Karyawan/pegawai dapat menyelesaikan jika terjadi kesalahan.			4	126	118
11.	Karyaan/pegawai dapat memberikan solusi jika terjadi kesalahan.			6	126	116
12.	BMT memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah.			5	92	151

Sumber: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Volume .6 Nomor.3 diolah, Tahun 2012.

Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden menyatakan setuju dan sangat setuju. Pertanyaan nomor 1-12 dijawab "setuju" oleh 43 % responden dan sangat setuju 54% responden. Ini berarti menunjukkan bahwa mayoritas nasabah setuju jika pelayanan BMT SM PCNU Kabupaten Tegal sudah baik.

Tabel 4
Data Hasil Kuesioner Nasabah tentang Kepuasan Nasabah
BMT SM PCNU Kabupaten Tegal

No.	Pernyataan/Kuesioner	Score				
		1	2	3	4	5
1.	Akan mengatakan hal yang positif tentang lembaga tersebut.			13	83	152
2.	Merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan jasa lembaga tersebut.			2	87	159
3.	Mempertimbangkan dan menjadikan lembaga tersebut sebagai pilihan pertama bila ingin menggunakan jasa lembaga.			3	133	112
4.	Merasa aman menjadi nasabah lembaga tersebut.			4	127	117
5.	Kinerja lembaga sesuai harapan nasabah.			5	124	119
6.	Nasabah akan melakukan transaksi ulang.			3	132	113

Sumber: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Volume .6 Nomor.3 diolah, Tahun 2012.

Tabel 4 menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden menyatakan setuju dan sangat setuju. Pertanyaan nomor 1-6 dijawab "setuju" oleh 46 % responden dan sangat setuju 52 % responden. Ini berarti

menunjukkan bahwa mayoritas nasabah setuju jika pelayanan BMT SM PCNU Kabupaten Tegal sudah baik

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Fasilitas, Pelayanan dan Kepuasan Nasabah BMT SM PCNU Kabupaten Tegal

Variabel		No. Butir Pertanyaan	r (hitung)	r (tabel)	Ket.
<i>Fasilitas BMT</i>	X ₁	1	0,628	0,126	Valid
		2	0,693	0,126	Valid
		3	0,546	0,126	Valid
		4	0,568	0,126	Valid
		5	0,568	0,126	Valid
		6	0,736	0,126	Valid
		7	0,668	0,126	Valid
		8	0,867	0,126	Valid
		9	0,908	0,126	Valid
		10	0,871	0,126	Valid
<i>Pelayanan BMT</i>	X ₂	1	0,774	0,126	Valid
		2	0,613	0,126	Valid
		3	0,686	0,126	Valid
		4	0,760	0,126	Valid
		5	0,634	0,126	Valid
		6	0,600	0,126	Valid
		7	0,580	0,126	Valid
		8	0,615	0,126	Valid
		9	0,747	0,126	Valid
		10	0,628	0,126	Valid
		11	0,600	0,126	Valid
		12	0,694	0,126	Valid
<i>Kepuasan Nasabah</i>	Y	1	0,756	0,126	Valid
		2	0,685	0,126	Valid
		3	0,598	0,126	Valid
		4	0,591	0,126	Valid
		5	0,594	0,126	Valid
		6	0,519	0,126	Valid

Sumber: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Volume .6 Nomor.3 diolah, Tahun 2012⁹⁰

Berdasarkan data Tabel 5 di atas dapat diketahui bahwa item pertanyaan dari variabel untuk fasilitas BMT dan pelayanan BMT dengan

⁹⁰ Lampiran 8, 9 dan 10.

kepuasan nasabah semuanya valid karena nilai r hitung lebih tinggi dari r tabel dalam taraf kepercayaan 95%.

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian atau kuesioner dalam mengukur variabel-variabel yang dioperasionalkan. Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *cronbach alpha*, sebagai berikut:⁹¹

$$r_{ii} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_i^2} \right)$$

Keterangan :

r_{ii} : reliabilitas instrument

k : banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$: jumlah varian butir

σ_i^2 : varian total

Dengan derajat kebebasan (dk) = (n-2) dan $\alpha=0,05$ tingkat kepercayaan 95% maka kriteria pengujian:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, pernyataan dinyatakan reliabel

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan tidak reliabel.

Hasil pengujian reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan Program SPSS *statistik 17.0* adalah sebagai berikut:

⁹¹ Husein Umar, *Riset Pemasaran...*, hlm. 207.

Tabel 6
 Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas, Pelayanan dengan Kepuasan BMT SM PCNU
 Kabupaten Tegal

Variabel	Nilai Reliabilitas	Nilai r tabel	Keterangan
Fasilitas BMT (X1)	0,833	0,126	Reliabel
Pelayanan BMT (X2)	0,688	0,126	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,843	0,126	Reliabel

Sumber: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Volume .6 Nomor.3 diolah, Tahun 2012.

Nilai r tabel pada tabel dengan derajat kebebasan (n-2) dan $\alpha = 0,05$ diperoleh angka kritik tabel sebesar 0,126. Sedangkan nilai reliabilitas dari masing-masing variabel menunjukkan nilai lebih besar dari r tabel. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa alat ukur ini cukup reliabel, berarti kuesioner telah memenuhi syarat reliabilitas.

B. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis untuk mengetahui kepuasan nasabah dilakukan dengan rumus koefisien korelasi *Spearman* (r_s), digunakan pada analisis korelasi sederhana untuk variabel ordinal.⁹²

Rumus yang digunakan adalah :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

Hasil pengujian *corelation rank spearman's* yang dilakukan dengan menggunakan Program SPSS *statistik 17.0* adalah sebagai berikut:

⁹² Iqbal Hasan, *Analisis Data...*, hlm. 57.

Tabel 7
 Hasil Uji Rank Spearmans Intrumen Variabel Fasilitas, Pelayanan dan
 Kepuasan Nasabah BMT SM PCNU Kabupaten Tegal

Rank Spearmans :

			Fasilitas	Pelayanan	Kepuasan
Spearman's rho	Fasilitas	Correlation Coefficient	1.000	.677**	.651**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000
		N	248	248	248
	Pelayanan	Correlation Coefficient	.677**	1.000	.622**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000
		N	248	248	248
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.651**	.622**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
		N	248	248	248

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan data Tabel 7 di atas dapat diketahui bahwa angka korelasi antara variabel fasilitas dengan kepuasan nasabah adalah sebesar 0,651. Artinya hubungan antara kedua variabel tersebut adalah berkorelasi cukup. Angka probabilitas antara kedua variabel adalah sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ yang berarti hubungan antara variabel fasilitas dengan kepuasan nasabah adalah signifikan.

Sedangkan angka korelasi variabel pelayanan dengan kepuasan nasabah adalah sebesar 0,622. Artinya hubungan antara kedua variabel tersebut adalah berkorelasi cukup. Angka probabilitas antara kedua variabel adalah sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ yang berarti hubungan antara variabel fasilitas dengan kepuasan nasabah adalah signifikan.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel fasilitas dan pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah BMT SM PCNU Kabupaten Tegal.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil Uji Rank Spearmans Intrumen Variabel Fasilitas, Pelayanan dan Kepuasan Nasabah diketahui bahwa angka korelasi antara variabel fasilitas dengan kepuasan nasabah adalah sebesar 0,651. Artinya hubungan antara kedua variabel tersebut adalah berkorelasi cukup. Angka probabilitas antara kedua variabel adalah sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ yang berarti hubungan antara variabel fasilitas dengan kepuasan nasabah adalah signifikan. Sedangkan angka korelasi variabel pelayanan dengan kepuasan nasabah adalah sebesar 0,622. Artinya hubungan antara kedua variabel tersebut adalah berkorelasi cukup. Angka probabilitas antara kedua variabel adalah sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ yang berarti hubungan antara variabel fasilitas dengan kepuasan nasabah adalah signifikan.
2. Dari variabel-variabel yang telah diuji, membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel fasilitas dan pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah BMT SM PCNU Kabupaten Tegal.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka penulis mencoba untuk memberikan saran sebagai berikut:

1. BMT Syirkah Mu'awanah Pengurus Cabang Nahdatul 'Ulama perlu lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan kualitas fasilitas di masa yang akan datang.
2. Segera meningkatkan dan memanfaatkan teknologi canggih, komputer maupun fasilitas komunikasi khusus.
3. Hendaknya BMT SM PCNU Kabupaten Tegal mempertahankan prestasi kinerja yang telah dicapai, serta memperbesar dan memperkuat tim marketing, disertai perbaikan sistim dan strategi pemasarannya agar kepuasan nasabah tetap terjaga dan dapat bertahan dalam persaingan dunia perbankan
4. Menentukan strategi harga jual produknya agar lebih kompetitif dan menarik. Serta melakukan upaya untuk segera mendiversifikasi produk dan jasa layanannya agar lebih kompetitif dan unggul di pasar.
5. Perlu dilakukan penelitian selanjutnya, dengan maksud untuk mendapatkan data yang lebih obyektif lagi dan lebih bervariasi dengan subyek yang lebih luas. Sehingga hasilnya dapat digunakan untuk menetralsir populasi yang ada, dan pihak BMT akan mendapatkan data dan hasil penelitian yang lebih obyektif lagi.

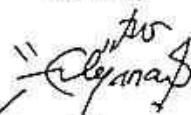
C. Penutup

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, kekuatan dan rahmat-Nya, sehingga karya tulis ini dapat penulis selesaikan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada manusia termulia, pemberi syafa'at, baginda Rasulullah SAW beserta keluarga dan pengikutnya. Semoga kita diakui sebagai umat dan yang mendapatkan syafa'atnya kelak.

Terima kasih penulis yang tiada terhingga, kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan untuk penulis berikutnya yang lebih baik. Mohon maaf atas segala kekurangan, semoga apa yang telah dihasilkan dari skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak.

Purwokerto, 13 Juli 2012.

Penulis,



Yulyana Tresnawati
NIM. 062623039

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Dan Terjemahannya, Bandung: Di Ponegoro, 2005 .
- Aminudin Aziz, Fathul, *Manajemen Dalam Perspektif Islam*, Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2012.
- Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2000.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1996.
- Adya Barata, Atep, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Alex Media Komputindo, 2004.
- Haming, Murdifing dan Mahmud Nurmajamuddin, *Manajemen Produk Modern Operasi Manufaktur dan Jasa*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Hasan, Ali, *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.
- Hasan, Iqbal, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Hasibun, Malayu S.P, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007.
- Indriatoro, Nur dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2002.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2008.
- Kotler, Philip, dkk. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia Buku – 1*, Yogyakarta: Andi, 1996.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005.
- Nasution, M.N., *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001.
- PINBUK Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil, *Pedoman Cara Pembentukan BMT*, Jakarta: Wasantara.Net.id, 2000.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid Satu*, Jakarta: Indeks, 2005.

Ridwan, Muhammad, *Manajemen Baitul Mal Wat Tamwil BMT*, Yogyakarta: UII Press, 2004.

Rosyidin, Ahmad Dahlan, *Mikro dan Pembiayaan Muḍārabah*, Yogyakarta: Global Pustaka Utama, 2004.

Simamora, Bilson, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2009.

Sumarni, Murti, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2002.

Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 1997.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Mangement*, Yogyakarta: Andi, 2000.

Tjiptono, Fandy, *Strategi Bisnis*, Yogyakarta: Andi, 2000.

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 1995.

Umar, Husein, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Umar, Husein, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.

Non Sumber Buku:

Aisyah, Siti dan M. Nadrattuzaman Hosen, *Citra Perusahaan, Fasilitas, dan Pelayanan Terkait Tingkat Kepuasan Nasabah Di Perbankan Syariah Studi Empiris Pada Bank Syariah Mandiri*, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Volume.6, Nomor.3, Desember, 2009.

Hastanto, Irawan, *Prospek Baitul Mal Wat Tamwil BMT di Era Globalisasi: Studi Kasus di Baitul Mal Wat Tamwil BMT Dana Mentari Purwokerto*, Skripsi Tidak Diterbitkan Purwokerto: STAIN Purwokerto, 2003.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

TABEL 5.1

PENENTUAN JUMLAH SAMPEL DARI POPULASI TERTENTU
DENGAN TARAF KESALAHAN 1%, 5%, DAN 10%

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	653	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272



SURAT PERINTAH

Nomor : Sti.23/J.Sya/PP.009/124/2012

Yang bertanda tangan dibawah ini, Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto dengan ini memberikan perintah tugas kepada :

Nama : Yulyana Tresnawati
NIM : 062623039
Semester : XII
Jurusan / Prodi : Syari'ah/Ekonomi Islam
Tahun Akademik : 2011 / 2012

Diperintahkan untuk melaksanakan tugas riset individual untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi pada tingkatannya, dengan ketentuan sebagai berikut:


Obyek : Hubungan Fasilitas dan Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah
Tempat / Lokasi : BMT SM PCNU Kabupaten Tegal
Tanggal Riset : 30 April s/d 30 Juli 2012
Metode Penelitian : Observasi, Wawancara, Dokumentasi

Demikian surat perintah ini dibuat untuk menjadikan maklum dan dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 5 Juni 2012

Ketua Jurusan Syari'ah


Drs. H. Syufa'at, M.Ag.
NIP.19630910 199203 1005

Tembusan Yth:

1. Pembantu Ketua I
2. Kasubag MIKWA
3. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
JURUSAN SYARI'AH

Alamat : Jl. A. Yani No. 40A Telp. 0281-635624 Fak. 636553 Purwokerto 53126

Nomor : Sti.23/J.Sya/PP.009/096 /2012

Purwokerto, 25 April 2012

Lamp : -

Hal : Permohonan Izin Riset Individual

Kepada Yth.
Kepala BAPPEDA Kab. Tegal
Di
Tegal

Assalamu`alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan Skripsi, maka kami mohon Saudara berkenan memberikan izin riset (penelitian) kepada mahasiswa kami sebagai berikut:

Nama : Yulyana Tresnawati
NIM : 062623039
Semester : XII
Jurusan / Prodi : Syari'ah/ Ekonomi Islam
Alamat : Jl. Cendana Rt 03/06, Desa Jembayat Margasari Tegal
Judul : Hubungan Fasilitas dan Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di BMT SM PCNU Kabupaten Tegal)


Riset (penelitian) tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

Obyek : Kepuasan Nasabah
Tempat / Lokasi : BMT SM PCNU Kabupaten Tegal
Tanggal Riset : 27 April 2012- 27Juni 2012
Metode Penelitian : Observasi, Interview, dan Dokumentasi

Demikian permohonan ini kami buat, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Wassalamu`alaikum Wr. Wb.

Ketua Jurusan Syari'ah


Drs. H. Syufa'at, M.Ag.
NIP.19630910 199203 1 005



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
(B A P P E D A)

Jl. Dr. Snetomo No. 1 Slawi 52417
 Telp. (0283) 491694 - Faks. (0283) 492023

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN/RISET/KERJA PRAKTIK

Nomor : 072/279/IV/2012

I. **D a s a r :** Surat Kepala Kantor Kesbangpol dan Linmas Kabupaten Tegal
 Nomor : 070/227/2012
 Tanggal : 30 April 2012

II. Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kabupaten Tegal, menyatakan tidak keberatan atas pelaksanaan penelitian/riset/kerja praktik dalam wilayah Kabupaten Tegal yang dilaksanakan oleh:

1. Nama : YULYANA TRESNAWATI (NIM. 062623039)
2. Pekerjaan : Mahasiswa STAIN Purwokerto
3. Alamat : Jl. Cendana RT 3/6 Jembayat, Margasari-Tegal
4. Penanggungjawab : Ketua Jurusan Syari'ah STAIN Purwokerto
5. Maksud/tujuan : Pengambilan data dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul "HUBUNGAN FASILITAS DAN PELAYANAN DENGAN KEPUASAN NASABAH (STUDI DI BMT SM PCNU KABUPATEN TEGAL)"
6. Lokasi : Kabupaten Tegal
7. Pembimbing : -

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan penelitian/riset/kerja praktik tidak disalahgunakan untuk tujuan yang dapat mengganggu kestabilan pemerintah;
- b. Sebelum melaksanakan penelitian/riset/kerja praktik, terlebih dahulu melaporkan kepada pejabat/perangkat pemerintah yang berwenang/berkaitan;
- c. Setelah penelitian/riset/kerja praktik selesai dilaksanakan agar menyerahkan/melaporkan hasilnya kepada Bappeda Kabupaten Tegal.

III. Rekomendasi penelitian/riset/kerja praktik ini mulai berlaku tanggal : 30 April s/d 30 Juli 2012

Dikeluarkan di : S L A W I
 Pada tanggal : 25 April 2012

A.N. KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
 DAERAH
 KABUPATEN TEGAL,
 KEPALA BIDANG LITBANG DAN STATISTIK



Tembusan : Kepada Yth.
 Bupati Tegal (sebagai laporan);
 Ka. BMT SM PCNU Banjarnegara;
 Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
KANTOR KESBANGPOL DAN LINMAS
Alamat : Jl. Dr. Soetomo No. 1 Slawi Telp. (0283) 3317847

Nomor : 070 / 227 / 2012
Lampiran : 1 (satu) bendel
Perihal : Ijin Penelitian

Slawi, 30 April 2012

Kepada
Yth. KEPALA BAPPEDA
KABUPATEN TEGAL
Di -
S L A W I

Menarik Surat Permohonan Ijin Penelitian :

Dari : Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto.
Nomor : Sti.23 / J.Sya / PP.009 /096 /2012
Tanggal : 25 April 2012

Bersama ini kami beritahukan, bahwa wilayah Kabupaten Tegal akan dilaksanakan Penelitian oleh :

N a m a : YULYANA TRESNAWATI
N I M : 062623039
J u d u l : Hubungan Fasilitas Dan Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di BMT SM PCNU Kabupaten Tegal)..

Sehubungan dengan itu kami tidak keberatan atas ijin Penelitian tersebut dalam wilayah Kabupaten Tegal dan bersama ini pula kami lampirkan fotokopi surat rekomendasi dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto..

Demikian untuk menjadikan periksa dan atas kerjasamanya disampaikan terima kasih.

An. KEPALA KANTOR KESBANGPOL DAN LINMAS
KABUPATEN TEGAL



Tembusan : Kepada Yth.

1. Bupati Tegal (sebagai laporan)
2. Yang bersangkutan
3. Arsip.

Nomor : 15/DIR/BMT SM PCNU/VII/2010
Lamp : -
Hal : Ijin Observasi

Purwokerto, 29 Juli 2010

Kepada Yth,
Pembantu Ketua I
Bidang Akademik STAIN
Di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Segala puji hanya milik Allah SWT, sholawat dan salam semoga senantiasa terlimpah kepada Rasulullah Muhammad SAW dan para pengikutnya yang istiqomah hingga akhir zaman .

Menunjuk surat No : St.23/PK.I/PP.009/1129/2010 Tanggal 13 Juli 2010 Tentang Ijin Observasi
Pendahuluan atas mahasiswa :

Nama : Yulyana Tresnawati
Nim : 062623039
Semester : VIII
Jurusan/Prodi : Syariah/EI
Tahun : 2009/2010

Maka bersama ini kami memberi ijin untuk observasi di BMT SM PCNU Kabupaten Tegal.
Untuk waktu pelaksanaan dapat konfirmasi langsung ke kantor Jl. Raya Tembok Banjaran Kios.
No. 28-23. Adiwerna.

Demikian pemberitahuan ini, atas perhatiannya disampaikan terima kasih.



SURAT KETERANGAN

001./DIR-BMT SM PCNU/VII/2012

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maftukha Soliha, SE

Jabatan : Manager BMT SM PCNU Kabupaten Tegal

Menerangkan bahwa :

Nama : Yulyana Tresnawati

Alamat : Jl Cendana No. 34 RT.03/RW.06, Desa Jembayat, Margasari, Tegal.

Pekerjaan : Mahasiswa jurusan syari'ah STAIN Purwokerto.

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di BMT SM PCNU Kabupaten Tegal dengan judul : "Hubungan Fasilitas dan Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah (Studi di BMT SM PCNU Kabupaten Tegal)" mulai tanggal 30 April sampai dengan 7 Juli 2012.

Demikian surat keterangan di buat, digunakan seperlunya.

Purwokerto, 7 Juli 2012



Maftukha Soliha, SE

Manager

Lampiran 8 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Fasilitas.

Correlations Fasilitas BMT

		F1	F2	F3	F4	F5	JF
F1	Pearson Correlation	1	.355**	.251**	.162*	.120	.628**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.011	.058	.000
	N	248	248	248	248	248	248
F2	Pearson Correlation	.355**	1	.176**	.324**	.178*	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000		.005	.000	.005	.000
	N	248	248	248	248	248	248
F3	Pearson Correlation	.251**	.176**	1	.066	.182**	.546**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005		.301	.004	.000
	N	248	248	248	248	248	248
F4	Pearson Correlation	.162*	.324**	.066	1	.198**	.568**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.301		.002	.000
	N	248	248	248	248	248	248
F5	Pearson Correlation	.120	.178*	.182**	.198**	1	.568**
	Sig. (2-tailed)	.058	.005	.004	.002		.000
	N	248	248	248	248	248	248
JF	Pearson Correlation	.628**	.693**	.546**	.568**	.568**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	248	248	248	248	248	248

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

		F6	F7	F8	F9	F10	JF
F6	Pearson Correlation	1	.330**	.555**	.629**	.524**	.736**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	248	248	248	248	248	248
F7	Pearson Correlation	.330**	1	.555**	.490**	.463**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	248	248	248	248	248	248
F8	Pearson Correlation	.555**	.555**	1	.706**	.712**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	248	248	248	248	248	248
F9	Pearson Correlation	.629**	.490**	.706**	1	.769**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	248	248	248	248	248	248
F10	Pearson Correlation	.524**	.463**	.712**	.769**	1	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	248	248	248	248	248	248
JF	Pearson Correlation	.736**	.668**	.867**	.908**	.871**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	248	248	248	248	248	248

		F6	F7	F8	F9	F10	JF
F6	Pearson Correlation	1	.330**	.555**	.629**	.524**	.736**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	248	248	248	248	248	248
F7	Pearson Correlation	.330**	1	.555**	.490**	.463**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	248	248	248	248	248	248
F8	Pearson Correlation	.555**	.555**	1	.706**	.712**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	248	248	248	248	248	248
F9	Pearson Correlation	.629**	.490**	.706**	1	.769**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	248	248	248	248	248	248
F10	Pearson Correlation	.524**	.463**	.712**	.769**	1	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	248	248	248	248	248	248
JF	Pearson Correlation	.736**	.668**	.867**	.908**	.871**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	248	248	248	248	248	248

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Fasilitas BMT :

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	248	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	248	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.833	10

N	248	248	248	248	248	248	248
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Reliability Pelayanan BMT :

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	248	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	248	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,688	6

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 10 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah

Correlations Kepuasan Nasabah BMT

		K1	K2	K3	K4	K5	K6	JK
K1	Pearson Correlation	1	.478**	.365**	.407**	.305**	.219**	.756**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,001	,000
	N	248	248	248	248	248	248	248
K2	Pearson Correlation	.478**	1	.280**	.297**	.268**	.275**	.685**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	248	248	248	248	248	248	248
K3	Pearson Correlation	.365**	.280**	1	.181**	.215**	.211**	.598**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,004	,001	,001	,000
	N	248	248	248	248	248	248	248
K4	Pearson Correlation	.407**	.297**	.181**	1	.242**	.079	.591**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004		,000	,213	,000
	N	248	248	248	248	248	248	248
K5	Pearson Correlation	.305**	.268**	.215**	.242**	1	.187**	.594**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000		,003	,000
	N	248	248	248	248	248	248	248
K6	Pearson Correlation	.219**	.275**	.211**	.079	.187**	1	.519**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,001	,213	,003		,000
	N	248	248	248	248	248	248	248
JK	Pearson Correlation	.756**	.685**	.598**	.591**	.594**	.519**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	248	248	248	248	248	248	248

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Kepuasan Nasabah BMT :

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	248	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	248	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,843	12

Lampiran 11 Hasil Uji Korelasi Rank Spermans
Rank Spearman :

			Fasilitas	Pelayanan	Kepuasan
Spearman's rho	Fasilitas	Correlation Coefficient	1.000	.677**	.651**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000
		N	248	248	248
	Pelayanan	Correlation Coefficient	.677**	1.000	.622**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000
		N	248	248	248
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.651**	.622**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
		N	248	248	248

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nilai r tabel

n	Interval kepercayaan		n	Interval kepercayaan	
	95%	99%		95%	99%
3	0,997	0,999	38	0,32	0,413
4	0,95	0,99	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,396
7	0,854	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,874	43	0,301	0,389
9	0,666	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,38
11	0,602	0,735	46	0,291	0,276
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,297	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,330
18	0,468	0,59	65	0,244	0,317
19	0,456	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,22	0,286
22	0,423	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,27
24	0,404	0,515	95	0,202	0,263
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,176	0,23
27	0,381	0,487	150	0,159	0,21
28	0,374	0,478	175	0,148	0,194
29	0,367	0,47	200	0,138	0,181
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,349	0,449	500	0,088	0,115
33	0,344	0,442	600	0,08	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,43	800	0,07	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

KUESIONER TENTANG KEPUASAN NASABAH BMT SYIRKAH MU'AWANAH
PENGURUS CABANG NAHDLATUL 'ULAMA KABUPATEN TEGAL

Identitas Responden :

1. Nama : (Bila tidak keberatan)

2. Jenis Kelamin : Pria Wanita

3. Domisili Anda saat ini : (sebutkan)

Propinsi :

Kota/Kabupaten :

4. Agama/Kepercayaan yang Anda anut :

- Islam Hindu
 Kristen Budha
 Katholik Lainnya

5. Usia anda saat ini :

- <25 tahun 41-50 tahun
 25-30 tahun 51-60 tahun
 31-40 tahun >55 tahun

6. Pekerjaan Anda saat ini adalah :

- Wirausaha Professional mandiri
 Pegawai Lembaga Keuangan Akademisi (Dosen/Guru)
 Pegawai Swasta Ibu Rumah Tangga
 Pegawai Pemerintahan/TNI - POLRI Pelajar/Mahasiswa
 Lainnya (sebutkan) :

7. Penghasilan Anda per bulan :

- < Rp 1.000.000,- Rp3.000.000,-s/d Rp.4.999.999,
 Rp 1.000.000,-s/d Rp.1.999.999,- Rp5.000.000,-s/d Rp10.000.000,-
 Rp 2.000.000,-s/d Rp.2.999.999,- >Rp10.000.000,-

8. Pendidikan terakhir Anda:

- SD/MI Akademi
 SLTP/MTS Sarjana
 SLTA/Sederajat Pasca Sarjana

9. Sebelum menjadi nasabah, dari manakah Anda mendapatkan informasi tentang keberadaan BMT SM PCNU Kabupaten Tegal di daerah Anda:

- Media cetak Rekan/Mitra Kerja
- Media Elektronik Pegawai BMT SM PC NU Kabupaten Tegal
- Multi Media Anggota Keluarga/Sahabat/Sanak Saudara
- Media Promosi Spanduk
- Brosur Radio
- Lainnya :

10. Sudah berapa lama Anda menjadi nasabah BMT?

- <3 Bulan 1-2 Tahun
- 3-6 Bulan 2-3 Tahun
- 6-12 Bulan >3Tahun

11. Jasa apa saja yang Anda gunakan sampai saat ini (sebutkan) :

- Jasa pelayanan simpanan.....
- Jasa pelayanan pinjaman.....
- Jasa lainnya.....

12. Apakah Anda juga memiliki rekening bank selain di BMT SM PCNU SM PCNU Kabupaten Tegal?

- Hanya di BMT SM PCNU Kabupaten Tegal
 - BMT SM PCNU Kabupaten Tegal dan Bank Konvensional
 - BMT SM PCNU Kabupaten Tegal dan BMT Lainnya
 - BMT SM PCNU Kabupaten Tegal, BMT Lainnya Dan Bank Konvensional
 - BMT SM PCNU Kabupaten Tegal dan Bank Syariah
 - BMT SM PCNU Kabupaten Tegal, Bank Syariah, dan Bank Konvensional
-

KUESIONER

Kuesioner di bawah ini merupakan pertanyaan tentang penilaian (evaluasi) Anda sebagai nasabah mengenai jasa di BMT SM PCNU Kabupaten Tegal. Isilah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda *checklist* (✓) pada kolom jawaban dengan memperhatikan nilai dan arti sebagai berikut :

5 : Sangat Setuju

4 : Setuju

3 : Ragu-Ragu

2 : Tidak Setuju

1 : Sangat Tidak Setuju

Kuesioner nasabah tentang fasilitas BMT

No.	Pernyataan/Kuesioner	Score				
		1	2	3	4	5
1.	Memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi setiap saat.					
2.	Nasabah bisa mendapatkan beragam informasi dengan mudah dan cepat.					
3.	Proses transaksi semakin cepat dan singkat.					
4.	Kebersihan dan kenyamanan ruangan, serta kerapian penampilan karyawan.					
5.	Petugas teller dan CS yang cukup.					
6.	Penampilan fisik gedung dan interior yang baik.					
7.	Tersedianya tempat parkir yang memadai.					
8.	Sistem antrian yang terorganisir.					
9.	Produk pembiayaan yang sesuai dengan syariat islam					
10.	Teknologi yang digunakan sudah canggih.					

Kuesioner nasabah tentang pelayanan BMT

No.	Pernyataan/Kuesioner	Score				
		1	2	3	4	5
1.	Keramahan dan kecakapan karyawan dalam berkomunikasi.					
2.	Kemampuan karyawan dalam menjalin hubungan interaktif.					

3.	Menempatkan petugas yang cukup.					
4.	BMT menyimpan data nasabah dengan baik dan menjaga kerahasiaannya.					
5.	Karyawan/pegawai memiliki pengetahuan mengenai produk-produk baru.					
6.	Karyawan/pegawai BMT mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam menangani masalah.					
7.	BMT mampu memberikan jaminan rasa aman kepada nasabah.					
8.	Karyawan/pegawai memiliki sikap perhatian kepada nasabah.					
9.	Karyawan/pegawai bersedia membantu nasabah.					
10.	Karyawan/pegawai dapat menyelesaikan jika terjadi kesalahan.					
11.	Karyawan/pegawai dapat memberikan solusi jika terjadi kesalahan.					
12.	BMT memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah.					

Kuesioner nasabah tentang kepuasan nasabah BMT

No	Pernyataan/Kuesioner	Score				
		1	2	3	4	5
1.	Akan mengatakan hal yang positif tentang lembaga tersebut.					
2.	Merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan jasa lembaga tersebut.					
3.	Mempertimbangkan dan menjadikan lembaga tersebut sebagai pilihan pertama bila ingin menggunakan jasa BMT.					
4.	Merasa aman menjadi nasabah lembaga tersebut.					
5.	Kinerja lembaga sesuai harapan nasabah.					
6.	Nasabah akan melakukan transaksi ulang.					



KEMENTERIAN AGAMA

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO

JURUSAN SYARIAH

Alamat: Jl. Jend. A. Yani. No. 40A Telp. 0281.635624 Fax.636553 Purwokerto 53126

SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR

Nomor: Sti.23/J.Sya/PP.009/ 098 /2012

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Sidang Proposal Skripsi Jurusan Syariah STAIN Purwokerto menerangkan bahwa:

Nama : Yulyana Tresnawati
NIM : 062623039
Semester : XII
Jurusan / Prodi : Syari'ah / EI

Benar-benar melaksanakan Seminar Proposal Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN FASILITAS DAN PELAYANAN DENGAN KEPUASAN NASABAH (STUDI DI BMT SM PCNU KABUPATEN TEGAL)

Pada tanggal 21 Desember 2010 dan dinyatakan : **LULUS / ~~TIDAK LULUS~~**

Dan dengan perubahan proposal / hasil seminar proposal sebagai berikut :

1. Judul
2. Latar Belakang Masalah
3. Isi
4. Metode Penelitian

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset dalam rangka penulisan skripsi Program S-1.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 25 April 2012

Ketua Sidang

Drs .H. Syufa'at, M.Ag *Sp*
NIP. 19630910 199203 1 005



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
JURUSAN SYARIAH

Alamat: Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Telp. 0281-635624 Fax. 636553
Purwokerto 53126 website: www.stainpurwokerto.ac.id

SURAT KETERANGAN
Sti. 23/J.Sya/PP.00.9/158/2012

Yang bertanda tangan di bawah ini Ketua Jurusan Syariah, menerangkan bahwa :

Nama : Yulyana Tresnawati

NIM : 062623039


Semester : XII

Prodi : Ekonomi Islam

Mahasiswa tersebut benar-benar telah melaksanakan ujian komprehensif pada hari : Jum'at, 13 Juli 2012 dengan nilai C.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Purwokerto, 16 Juli 2012
Ketua Jurusan,


Drs. H. Syufa'at, M.Ag.
NIP. 19630910 199203 1 005



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
PERPUSTAKAAN

SURAT KETERANGAN WAKAF
No. : Sti.23/Perpus./HM.02.2/ 1898/2012

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

N a m a : Yulyana Tresnawati

N I M : 062623039

Program : Sarjana / S1

Jurusan/Prodi : Syariah/EI

Telah menyerahkan wakaf kepada Perpustakaan STAIN Purwokerto berupa uang sebesar Rp 40.000,00 (*empat puluh ribu rupiah*).

Demikian surat keterangan wakaf ini di buat untuk menjadi maklum dan dapat digunakan seperlunya.

Purwokerto, 23 Juli 2012
Kepala.



Asyhabuddin.S.Ag.,S.S.M.A.
IP. 19750206 200112 1 001

Sertifikat

**BACA TULIS AL-QUR'AN DAN PRAKTEK PENGAMALAN IBADAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PURWOKERTO
GELOMBANG I TH. AKADEMIK 2006 - 2007**

Nomor : STA.26/K/PUBP/ 76 / IX / 2006

Diberikan kepada

Yulyana Tresnawati / 062623039

Sebagai tanda yang bersangkutan telah lulus
dalam *Ujian Baca Tulis Al-Qur'an dan Praktek Pengamalan Ibadah*
yang diselenggarakan oleh Pengelola Ujian BTA dan PPI STAIN Purwokerto.

Purwokerto, 18 September 2006

Pengelola Ujian BTA dan PPI STAIN Purwokerto
Koordinator,


Ony Susandra, M. Ag
NIP : 150 290 690





الجماعة الإسلامية الحكومية بـوروكروتو
وحدة لخدمة اللغة

عنوان: شارع جنرال أحمد باي. رقم ٤٠. هاتف ٠٢٨١-٦٣٥٦٢٤ بـوروكروتو ٥٣١٢٦

الشهادة

الرقم: س ت ٢٣.أ/ب/ف ف ٠.٠٩/ت.١/٢٥٧.٠٧/٢٠٠٧

الاسم	المنح إلى
يوليانا تريستاواتي	
١٩٨٦، ٢٥ يوليو تيغال	
رقم دفتر القيد: ٠٦٢٦٢٣٠٣٩	
التي حصلت على النتيجة	
فهم المسموع	
فهم العبارات والتراكيب	
فهم المفردات والنصوص والقواعد	
٤٩:	
٥٤:	
٤٢:	
٤٨٣:	

مجموع
٢٠٠٧ يوليو ٢٩ قامت بها الوحدة لخدمة اللغة في التاريخ ٢٩ يوليو ٢٠٠٧

بوروكروتو: ٢٢ أغسطس ٢٠٠٧



رئيس الوحدة لخدمة اللغة
(سوبريانتيو، M.SI،
رقم الموظف: ٠٦٩١



DEPARTMENT OF RELIGIOUS AFFAIRS
STATE COLLEGE OF ISLAMIC STUDIES
(STAIN) PURWOKERTO
LANGUAGE SERVICE UNIT

Address : A. Yani Street Number 40 A Phone : 0281-635624 Fax. 0281 -636553 Purwokerto

C E R T I F I C A T E

Number: Sti.23/KB/PP.009/ T.E.149/ VIII/2007

This is to certify that

Name : Yulyana Tresnawati
Place, date of birth : Tegal, July 25th 1986
Student number : 062623039

Has taken TOEFL-like test with paper based organized by Language Service Unit of STAIN Purwokerto on June 12th 2007 with obtained result as follows:

- | | |
|-------------------------------------|-------|
| 1. Listening Comprehension | : 43 |
| 2. Structure and Written Expression | : 41 |
| 3. Reading Comprehension | : 40 |
| Obtained Score | : 413 |

This TOEFL-like test was held in STAIN Purwokerto.

Purwokerto, July 12th 2007
Head of Language Service Unit





DEPARTEMEN AGAMA

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (P3M)

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Telp. 0281-635624 Fax. 636553 Purwokerto 53126

SERTIFIKAT

NO. Sti.23/ P3M/ PP.06/ 013 / 2009

Berdasarkan Surat Keputusan Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto Nomor : 02 Tahun 2009, Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (P3M)/ Ketua Badan Pelaksana Kuliah Kerja Nyata (BPKKN) STAIN Purwokerto menerangkan bahwa:

Nama : Yulyana Tresnawati
NIM : 062623039
Jurusan / Prodi : Syari'ah/ EI
Desa : Gunungwuled
Kecamatan : Rembang
Kabupaten : Purbalingga

Telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Mahasiswa STAIN Purwokerto Tahun 2009 di:

Mulai tanggal **08 Juli 2009** sampai **21 Agustus 2009** dan dinyatakan "LULUS", dengan nilai 96 (A).
Sertifikat ini diberikan sebagai tanda bukti bahwa mahasiswa tersebut telah mengikuti KKN dan sebagai syarat mengikuti ujian munaqasyah skripsi.

Purwokerto, 07 Desember 2009





KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO

Laboratorium Jurusan Syari'ah

Jl. Jend. A. Yani No. 40 A. Telp. 0281-635624 Fax. 636553 Purwokerto 53126

SERTIFIKAT

Sti. 23/Lab. Sya/PPL.Sya/029/2010

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia PPL Jurusan Syari'ah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto pada tanggal 4 April 2010 menerangkan bahwa :

Nama : Yulyana Tresnawati
NIM : 062623039
Jurusan/Prodi : Syari'ah/Ekonomi Islam

Telah mengikuti PPL Jurusan Syari'ah STAIN Purwokerto Tahun Akademik 2009/2010 di :

Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto

Mulai dari tanggal 22 Pebruari sampai dengan 7 April 2010 dan dinyatakan LULUS dengan nilai A.

Sertifikat ini diberikan sebagai tanda bukti telah mengikuti PPL Jurusan Syari'ah STAIN Purwokerto dan sebagai syarat mengikuti ujian munaqosyah skripsi.

Purwokerto, 15 Mei 2010

Mengetahui,
Ketua Jurusan Syari'ah

Ka. Lab. Jurusan Syari'ah/
Ketua Panitia PPL Syari'ah





SKALA PENILAIAN
JUDGMENT OF VALUE

NILAI VALUE	EKUIVALENSI EQUIVALENT	TINGKAT PENGUSAHAAN ABILITY GRADE
A	90 - 100	SANGAT MEMUASKAN EXCELLENT
B	80 - 89	MEMUASKAN GOOD
C	60 - 79	CUKUP FAIR
D	<59	KURANG POOR

MATERI PENDIDIKAN
INSTRUCTIONAL MATERIALS

NAMA MATERI SUBJECT	NILAI JUDICIALY
Microsoft Word	B
Microsoft Excel	B
Pengenalan Internet	

PROGRAM KERJASAMA

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PURWOKERTO
DAN PUSAT PENDIDIKAN KOMPUTER PROFESIONAL IKMI MAJENANG

SERTIFIKAT

No. 2239/IKMI.Pwt/II/2009

Diberikan kepada :

Yulyana Tresnawati

lahir pada tanggal..... 25 Juli 1986 di Tegal

Karena telah mengikuti dan menempuh Ujian Akhir Komputer
Program Kerjasama Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto
dan Pusat Pendidikan Komputer Profesional IKMI Majenang
Tingkat/Program Komputer Perkantoran (Microsoft Office)

Yang diselenggarakan pada tanggal 19 Januari 2009

Majenang, 02 Februari 2009
Direktur IKMI Majenang



Aminudin Aziz, M.M.
150291269



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
JURUSAN SYARIAH

Alamat : Jl. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624 Fak. 636553 www.stainpurwokerto.ac.id

BLANGKO/KARTU BIMBINGAN

Nama : Yulyana Tresnawati
NIM : 062623039
Smt/Prodi : XII / Ekonomi Islam
Nama pembimbing : Drs.H.Syufa'at,M.Ag.
Judul Skripsi : Hubungan Fasilitas dan Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah (Studi Di BMT SM PCNU Kabupaten Tegal)

NO	BULAN	HARI/TANGGAL	MATERI BIMBINGAN*	TANDA TANGAN**	
				PEMBIMBING	MAHASISWA
1	April, 2012	Rabu, 11	Bimbingan proposal Latar belakang masalah - Deskripsi singkat Problem akademik hubungan fasilitas, pelayanan,dan kepuasan nasabah - ACC	X	" ^{AS} Elyanaq
2	Juli, 2012	Selasa, 10	Bimbingan bab II sampai bab V Telaah pustaka kurang spesifik Telaah pustaka kurang dieskplor, ungap variabel-variabel Pembahasan tentang kepuasan nasabah	X	" ^{AS} Elyanaq
3	Juli, 2012	Jum'at, 13	Bimbingan bab II sampai bab V ACC di munaqasahkan	X	" ^{AS} Elyanaq

* Diisi Pokok-pokok Bimbingan
** Diisi Setiap Selesai Bimbingan

Purwokerto, 13 Juli 2012
Pembimbing,

Drs. H. Syufa'at, M.Ag.
NIP. 196309010 19923031005

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Yulyana Tresnawati
Tempat, tanggal lahir : Tegal, 25 Juli 1986
Agama : Islam
Jenis kelamin : Perempuan
Alamat : Desa Jembayat No. 34 RT 03 RW 06
Kec. Margasari Kab. Tegal
Orang tua : Ayah : Sumarto (alm)
Ibu : Citati
Pendidikan :

1. SD Negeri I Jembayat, lulus tahun 1998/1999
2. MTS NU Jembayat, lulus tahun 2001/2002
3. MAN BABAKAN Lebaksiu Tegal, lulus tahun 2004/2005
4. STAIN Purwokerto, lulus teori tahun 2012

Demikian riwayat hidup ini, saya buat dengan sebenar-benarnya.

Purwokerto, 13 Juli 2012

Penulis,



Yulyana Tresnawati
NIM. 062623039